**MEDIEN-INFORMATION**

(News | Gastronomie | Digitalisierung | Studie | Städteranking)

**«Gastro WebReview 2020»**

**Wo gibt es die besten Restaurants in der Schweiz?**

**400'000 Online-Bewertungen lügen nicht. Die umfassende Studie «Gastro WebReview 2020» der Schweizer Firma re:spondelligent hat Gästefeedbacks von 2'000 Restaurants analysiert und für verschiedene Kriterien ein Städteranking erstellt. Bei der wichtigsten Kategorie, der Popularität, gewinnt die Ostschweiz. Die Gäste benoten die Restaurants in St. Gallen besser als alle anderen in der Schweiz. Wie hat Ihre Stadt abgeschnitten und wie gross sind die Unterschiede zwischen den verschiedenen Sprachregionen?**

Online-Bewertungen beschäftigen Gäste und Gastronomen seit der Gründung von TripAdvisor im Jahr 2000. In den letzten 20 Jahren hat sich aber unser Verhalten dank Smartphones grundlegend geändert. Nicht nur werden immer mehr Feedbacks online verfasst, sondern es wird ohne «Social Proof» kaum mehr ein neues Restaurant besucht.

Als Branchenpartner hat die Firma re:spondelligent die grösste Studie zu diesem Thema durchgeführt und über 400'000 Gästebewertungen aus 16 Städten im Detail analysiert, mit teils überraschenden Ergebnissen.

**Mehr Touristen und Konkurrenz führen zu mehr Bewertungen, ausser im Tessin**

In Zürich werden die Restaurants am häufigsten bewertet. Dahinter folgen aber nicht etwa Basel oder Genf, sondern Luzern und Interlaken. Die Touristenhochburgen werden überdurchschnittlich oft von Gästen online bewertet.

Hingegen werden im Tessin vor allem Bewertungen im Sommer verfasst und in der Nebensaison scheinen die Restaurantgäste Feedback vor Ort und weniger online zu geben.

**Gäste bewerten positiver als man denkt, nicht nur in St. Gallen**

Viele Gastronomen und Gastronominnen fürchten bis dato Reviews als Internet-Pranger. Diese Angst ist unbegründet, verteilen doch 84% aller Gäste nach einem Restaurantbesuch vier oder fünf Sterne. Gerade mal 4% aller Bewertungen werden mit lediglich einem Stern abgegeben.

Objektiv wurde die Popularität in der Studie mit dem «re:Score» gemessen. Dabei haben Restaurants in St. Gallen den besten Wert erzielt. Auch wenn mit Interlaken das Schlusslicht ebenfalls aus der Deutschschweiz kommt, schneiden die Restaurants im deutschsprachigen Raum immer noch überdurchschnittlich gut ab. Hingegen werden die Restaurants in der Westschweiz kritischer bewertet.

**Das Essen und der Service werden (fast) immer bewertet, positiv und negativ**

Naturgemäss werden für Restaurants die zwei «Hauptprodukte» Essen und Service am häufigsten bewertet. Im Service stehen vor allem die Freundlichkeit und die Wartezeit im Fokus, beim Essen der Geschmack.

Gerade bei der Atmosphäre können Gastrobetriebe punkten, wenn sie es schaffen, dass sich Ihre Gäste wohl fühlen. Auch wird in 9% aller positiven Feedbacks das Restaurant aktiv weiterempfohlen, was beste Werbung ist.

Beste Werbung nutzen auch immer mehr Restaurants und beantworten Online-Bewertungen. In 14.3% der Fälle bekommt ein Gast eine Antwort auf sein Feedback, Kritik wird gar in jedem fünften Fall beantwortet. Negativ formuliert bedeutet dies, dass in knapp 80% der Fälle auf die Kritik des Gastes nicht reagiert wird. Digitalisierung sei Dank, verbessern sich aber diese Zahlen von Jahr zu Jahr.

Gersau, 27. April 2020

**Über die Studie und die re:spondelligent GmbH:**re:spondelligent unterstützt Schweizer Gastronomen seit drei Jahren mit einer eigenen [Review Management Software](https://respondelligent.com/online-review-management-software/) und dem weltweit einmaligen [Response Assistant](https://respondelligent.com/response-assistant/) beim aktiven Management von Online-Bewertungen. Als Branchenpartner wurde nun die grösste unabhängige Studie zu diesem Thema erarbeitet.

Die Studie basiert auf über 400’000 Online-Bewertungen aus dem Jahr 2019 von den wichtigsten Bewertungsportalen. Analysiert wurden 2’000 Restaurants aus 16 Schweizer Städten (Zürich, Basel, Bern, Winterthur, Luzern, Genf, St. Gallen, Interlaken, Chur, Lausanne, Biel, Neuenburg, Lugano, Locarno, Ascona, Bellinzona). Der Erstausgabe folgt eine jährliche Durchführung.

Der [re:Score](https://respondelligent.com/rescore/) ist ein Online-Reputation Score, mit dem sich die Popularität im Internet objektiv messen lässt. Der Algorithmus von re:spondelligent analysiert dabei alle Bewertungen quantitativ wie qualitativ.

Daten dieser Studie dürfen unter Angabe der Quelle, wenn immer möglich inklusive Link zur Studie, verwendet werden.

Link zur Studie: <https://respondelligent.com/studien/online-bewertungen-studie-gastro-webreview-2020>

**Für weitere Informationen oder Bildmaterial**▪ [**www.respondelligent.com/media**](http://www.respondelligent.com/media)
**re:spondelligent GmbH,** Alexander Zaugg, Tel. +41 44 500 47 33, info@respondelligent.com,