**MEDIEN-INFORMATION**

(Studie | Gastronomie | D-A-CH | Deutschland | Corona | Digitalisierung)

**«Gastro WebReview 2021»**

**Deutsche Restaurants holen sich Spitzenplatz in Europa und in Berlin gibt es das beste Essen**

**Die Gastronomie wurde im letzten Jahr wie kaum eine Branche von Corona geprägt. Welche Erfolgsgeschichten es trotz allem gab, wie deutsche Restaurants im internationalen Städteranking abschneiden und auf was bei der Wiedereröffnung geachtet werden muss, zeigt eine neue Studie von 6'400 Restaurants in 48 Städten.**

Wir alle freuen uns auf die Wiedereröffnung der Restaurants. So gross die Vorfreude ist, so gross sind die Erwartungen. Gäste wollen sich bewirten lassen, geniessen und sich dabei sicher fühlen. Im letzten Jahr ist das äusserst gut gelungen. Deutsche Restaurants wurden auf Bewertungsportalen von Ihren Gästen in 87% der Fälle mit vier oder fünf Sternen ausgezeichnet.

**Weniger Bewertungen, dafür mehr einheimische Gäste**

Umso weniger Gäste, umso weniger Bewertungen. Im Schnitt wurden im Corona-Jahr zwei Drittel weniger Restaurantbewertungen abgegeben. Dennoch wurden Restaurants in Deutschland öfter bewertet als in der Schweiz oder Österreich. Im Vergleich zwischen den Ländern fällt dafür auf, dass diese Feedbacks öfter von Einheimischen abgegeben wurden.

**Deutsche Restaurants sind die beliebtesten, Berlin hängt alle ab**

Im Ländervergleich mit den zwei Nachbaren schneiden deutsche Restaurants am besten ab und werden von Ihren Gästen über alle Kategorien besser bewertet. Den Spitzenplatz innerhalb Deutschlands holt sich dabei Berlin.

Die Restaurants in der Hauptstadt gewinnen im Verglich mit 47 anderen Städten in Deutschland, Österreich und der Schweiz auch die Goldmedaille in der Kategorie Essen. Nirgends schmeckt es den Gästen besser. Im Zusammenhang mit einem oft reduzierten Speiseangebot wurden Frische und Saisonalität besonders oft gelobt.

Am kritischsten waren Gäste mit ihren Restaurants in Kiel und Bremen. Auffällig sind die unterdurchschnittlichen Bewertungen skandinavischer Gäste.

**Platz 1 beim Essen, bei der Ausstattung und der Preis-Leistung**

Deutsche Restaurants holen sich in drei Kategorien Spitzenplatzierungen. Einzig im Service müssen sie sich knapp den Schweizern geschlagen geben und beim Ambiente haben österreichische Gastronomen\*Innen die Nase vorn.

Bezüglich Restaurantausstattung gab es in keiner der 48 Städte mehr positives Feedback als in Leipzig. Egal ob Sauberkeit oder familienfreundliche Angebote, Leipziger Restaurants wurden den Erwartungen gerecht.

Preis-Leistungs-Champions dürfen sich Gaststätten in Magdeburg und Mainz nennen. National und auch im Ländervergleich gab es nirgendwo mehr Lob, respektive weniger Kritik, was den Preis angeht.

Bezüglich digitaler Gästekommunikation haben alle Restaurants Luft nach oben. So werden nur halb soviel Online-Reviews beantwortet, wie in der Schweiz. Am häufigsten erhalten Gäste in Kiel und München eine Antwort auf Ihr Feedback.

**Gesteigertes Informationsbedürfnis und Luft nach oben bei Lieferungen**

In der aktuellen Situation informieren sich Gäste noch besser, vor allem online, über das Angebot und die Schutzkonzepte eines Restaurants. Entsprechend proaktiv müssen Gastronomen\*Innen alle Kanäle zur Kommunikation nutzen.

Die Analyse der Gästefeedbacks aus dem letzten Jahr zeigt auch, dass Lieferangebote überdurchschnittlich oft kritisiert werden. Interessanterweise unterscheiden dabei Gäste selten zwischen der Leistung des Restaurants und der des Lieferdienstes.

Luzern, 25. April 2021

**Über die Gastro WebReview 2021:**

Nach der Schweizer Erstausgabe im letzten Jahr, wurden in diesem Jahr zusätzlich Restaurants aus Deutschland und Österreich analysiert. Nebst einem Städteranking können die Ergebnisse neu auch länderübergreifend verglichen und eingeordnet werden.

Pro Land wurden Restaurants aus 16 Städten analysiert. Insgesamt wurden dabei fast 800'000 Online-Bewertungen von 6'400 Restaurants der wichtigsten Bewertungsportale analysiert.

Diese unabhängige Studie wurde vom Schweizer Unternehmen re:spondelligent zum zweiten Mal für die Schweiz und zum ersten Mal für Deutschland und Österreich durchgeführt.

Daten dieser Studie dürfen unter Angabe der Quelle inkl. Link zur Studie verwendet werden. Bei Fragen zur Studie kontaktieren Sie uns.

**Link zur Ausgabe Deutschland:** [**https://respondelligent.com/studien/online-bewertungen-studie-gastro-webreview-deutschland-2021/**](https://respondelligent.com/studien/online-bewertungen-studie-gastro-webreview-deutschland-2021/)

**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,