**MEDIEN-INFORMATION**

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

**«Gastro WebReview 2021»**

**Ambiente österreichischer Restaurants international top – negative Überraschung beim Service**

**Die Gastronomie wurde im letzten Jahr wie kaum eine Branche von Corona geprägt. Welche Erfolgsgeschichten es trotzdem gab, wie österreichische 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. Österreichische Restaurants wurden auf Bewertungsportalen von Ihren Gästen in 86% der Fälle mit vier oder fünf Sternen ausgezeichnet.

**Weniger Bewertungen, mit einer Ausnahme**

Umso weniger Gäste, umso weniger Bewertungen. Im Schnitt wurden im Corona-Jahr zwei Drittel weniger Restaurantbewertungen abgegeben. Einzig in Wien gab es überdurchschnittliche viele Gästekommentare. Dies vor allem aufgrund der grossen Nachfrage an Take-away- und Lieferangeboten in der Hauptstadt.

**Platz zwei für österreichische Restaurants im Ländervergleich**

Im Ländervergleich mit den zwei Nachbaren schneiden österreichische Restaurants knapp besser ab, als Schweizer Gaststätten. Trotzdem reicht es hinter Deutschland nur für Platz zwei was die Beliebtheit bei den Gästen angeht.

Innerhalb Österreichs wurden die Restaurants in Klosterneuburg von ihren Gästen am besten bewertet. Beim Essen haben jedoch Gastronomen\*Innen aus Villach die Nase vorn. 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 der Wiener Neustadt. Restaurants konnten dort zwar mit der Ausstattung punkten, aber beim Essen und im Service nicht restlos überzeugen.

**Nirgendwo fühlen sich Gäste wohler als in Österreich**

Die Auszeichnung als Ambiente-Champion geht deutlich an Österreich. In dieser Kategorie stehen Schweizer und deutsche Restaurants hinten an. Am wohlsten fühlen sich Gäste in Feldkirch und Klagenfurt.

Etwas überraschend wird der Service in österreichischen Restaurants negativer bewertet, als in den zwei Nachbarländern. Am kritischsten waren Gäste in Steyr.

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 Salzburg und Graz eine Antwort auf Ihr Feedback.

Bei der Preis-Leistung liegen österreichische Restaurants ganz knapp vor den Schweizern, aber klar hinter Deutschland. Landesintern gab es für den Preis nirgendwo mehr Lob, respektive weniger Kritik, als für Gaststätten in Villach. Schlusslicht bilden hier Restaurants aus der Hauptstadt und St. Anton.

**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 Österreicher Ausgabe:** [**https://respondelligent.com/studien/online-bewertungen-studie-gastro-webreview-oesterreich-2021/**](https://respondelligent.com/studien/online-bewertungen-studie-gastro-webreview-oesterreich-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,