

MEDIEN-INFORMATION

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

«Gastro WebReview 2021»

St. Galler Restaurants holen sich Spitzenplatz in Europa und Westschweizer entdecken Luzern

Die Gastronomie wurde im letzten Jahr wie kaum eine Branche von Corona geprägt. Welche Erfolgsgeschichten es trotzdem gab, wie Schweizer 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.

Der Ansturm auf die geöffneten Terrassen zeigt, Gäste haben Restaurants vermisst. So gross die Freude ist, so gross sind auch die Erwartungen. Gäste wollen sich bewirten lassen, geniessen und sich dabei sicher fühlen. Im letzten Jahr ist das äusserst gut gelungen und Schweizer Restaurants wurden dafür von ihren Gästen mit 7% mehr 5-Sterne-Bewertungen ausgezeichnet.

Weniger Bewertungen, dafür nur ein Röstigräbli

Umso weniger Gäste, umso weniger Bewertungen. Im Schnitt wurden im Corona-Jahr zwei Drittel weniger Restaurantbewertungen abgegeben. Mit einem Rückgang von fast 75% blieben am meisten Gäste in Zürich und Genf aus. Den geringsten Gästerückgang gab es für Luzerner und Tessiner Restaurants.

Im Tessin wurden im letzten Jahr gleich viele Bewertungen auf Deutsch, wie auf Italienisch verfasst – ein Novum - es gab auch eine deutliche Zunahme von Gästen aus der Westschweiz. Diese scheinen aber vor allem Gefallen an Luzern gefunden zu haben. Dort haben sich französische Rückmeldungen verdreifacht, mehr als in jeder anderen Stadt.

St. Galler Restaurants sind die beliebtesten, Ascona das Schlusslicht

Wie bereits im letzten Jahr wurden die Restaurants in der Ostschweiz von ihren Gästen über alle Kategorien am besten bewertet. Sogar im Vergleich mit deutschen und österreichischen Gaststätten reicht das für Platz eins.

Beim Essen schneiden Gastronomiebetriebe aus Interlaken dieses Jahr besonders gut ab und erlangen in dieser Kategorie Platz zwei hinter Berlin. Auffällig, im Zusammenhang mit einem oft reduzierten Speiseangebot wurden Frische und Saisonalität besonders oft gelobt.

Am schlechtesten bezüglich Essen und Service wurden die Restaurants in Ascona von ihren Gästen bewertet. Nirgendwo in den drei Ländern waren Gäste kritischer.

Die Schweiz ist Service-Champion, vor Ort und digital

Westschweizer Gäste sind kritischer mit dem Service als Deutschschweizer. Dennoch holen sich im Ländervergleich Schweizer Restaurants die Bestnoten im Service, vor Deutschland und Österreich.

Auch bezüglich Gästekommunikation haben Schweizer Gastronomen*Innen klar die Nase vorn. So wurden im letzten Jahr in jeder Stadt mehr Online-Bewertungen beantwortet und im Schnitt doppelt so viele wie in unseren Nachbarländern. Den Spitzenplatz holen sich hier Basler Gaststätten.

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:spndelligent 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 Schweizer Ausgabe: <https://respondelligent.com/studien/online-bewertungen-studie-gastro-webreview-schweiz-2021/>

Für weitere Informationen oder Bildmaterial ▪ www.respondelligent.com/media
re:spndelligent GmbH, Alexander Zaugg, Tel. +41 44 500 47 33, info@respondelligent.com,