**MEDIEN-INFORMATION**

(Studie | Online Bewertungen | Gastronomie | Deutschland | Corona )

**«Gastro WebReview 2022»**

**Online-Bewertungen zeigen: Weniger Gäste, aber deutsche Restaurants machen vieles richtig**

**Deutsche Restaurants verzeichnen, aufgrund der strengen Corona Politik, im Vergleich mit anderen Ländern einen grossen Gästeverlust. Viele Gäste haben nach der Wiedereröffnung aber ihre Restaurants positiver bewertet. Die beliebtesten Restaurants findet man neu in Dresden.**

Während in der Schweiz, mit vergleichsweise lockeren Corona-Massnahmen, im letzten Jahr lediglich 13% weniger Gästefeedback geschrieben wurde, betrug der Rückgang in Deutschland über einen Drittel. Dies nach einem bereits grossen Einbruch im 2020.

Gäste haben sich dafür auf den Restaurantbesuch umso mehr gefreut und Restaurants insgesamt besser bewertet, besser auch, als Gaststätten in der Schweiz und Österreich.

**Dresden überholt alle, Schlusslichter bleiben nordisch**

Restaurants in Dresden müssen zwar bei der Anzahl Gäste einen noch grösseren Rückgang verkraften als andere Städte, konnten dafür die verbliebenen Gäste am meisten überzeugen. Die Steigerung der Zufriedenheit führt direkt auf den ersten Platz bei der Gästepopularität.

Dafür konnten die Berliner Restaurants nicht an Ihren letztjährigen Erfolg anknüpfen und finden sich in der Gunst ihrer Gäste lediglich im Mittelfeld wieder. Die Schlusslichter bilden, wie im Vorjahr, Gaststätten in Bremen und Kiel.

**Investitionen in den Betrieb zahlen sich aus**

Auffallend sind die vielen positiven Gästerückmeldungen zum Ambiente. Hier wurden vor allem die Investitionen in den Betrieb positiv erwähnt, sei es für die Sitzgelegenheiten auf der Terrasse oder den neu gestalteten Gastraum. Terrassen wurden in diesem Jahr übrigens auch bei kälteren Temperaturen gerne genutzt.

Dafür wurden Corona-Massnahmen häufiger kritisiert. Also nicht die Massnahmen per se, sondern wie sie vom Restaurant umgesetzt wurden.

**Essen und Service mit mehr Kritik**

Die letztjährige Goldmedaille in der wichtigsten Kategorie, dem Essen, muss in diesem Jahr an die österreichischen Nachbaren abgegeben werden. Auffallend oft wurde das gelieferte Essen kritisiert, hier vor allem bezüglich Qualität und Vollständigkeit der Bestellung. Am besten wurde das Essen in München, Berlin und Stuttgart bewertet.

Beim Service wurde vor allem die Professionalität häufiger bemängelt. Das heisst, es haben sich, im Vergleich mit dem Vorjahr, mehr Fehler eingeschlichen. Dennoch konnten vor allem Gaststätten aus Magdeburg ihre Gäste in diesem Bereich überzeugen und wurden im Ländervergleich am besten bewertet.

**Das Essen wird fleischlos(er) und die Restaurants digitaler**

Zwar noch auf tiefem Niveau, aber die Nachfrage nach vegetarischen und veganen Gerichten nimmt deutlich zu. Damit verbunden auch die Ansprüche an die fleischlose Küche. Gäste kritisieren am häufigsten eine zu kleine Auswahl und zu wenig Kreativität in diesem Bereich.

Dafür sind digitale Tools in der Gastronomie auf dem Vormarsch. Online Reservationssysteme sind bereits weit verbreitet und auf Gästefeedback wird online bereits in 14% aller Fälle reagiert. Das ist doppelt so oft wie im Vorjahr.

Luzern, 8. Mai 2022

**Über die Gastro WebReview 2022:**

Die Studie wurde für Schweizer Restaurants bereits zum dritten Mal durchgeführt, zum zweiten Mal für Deutschland und Österreich.

Pro Land wurden Restaurants aus 16 Städten analysiert. Insgesamt wurden dabei fast 550'000 Online-Bewertungen von 6'400 Restaurants der wichtigsten Bewertungsportale analysiert.

Diese unabhängige Studie wurde vom Schweizer Unternehmen re:spondelligent durchgeführt.

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

**Link zur deutschen Ausgabe:** <https://respondelligent.com/studien/online-bewertungen-studie-gastro-webreview-deutschland-2022/>

**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,