MEDIEN-INFORMATION

(Studie | Online Bewertungen | Gastronomie | D-A-CH | Schweiz | Corona)

«Gastro WebReview 2022»

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

Schweizer Restaurants konnten den Gästerückgang im Vergleich mit anderen Ländern deutlich in Grenzen halten, lockerer Corona Politik sei Dank. Viele Gäste haben nach der Wiedereröffnung ihre Restaurants positiver bewertet. Die beliebtesten Restaurants findet man auch in diesem Jahr in St. Gallen.

Während in Deutschland und Österreich über ein Drittel weniger Restaurantbewertungen geschrieben wurden, betrug der Rückgang in der Schweiz, trotz Lockdown, Home Office und Zertifikatspflicht, nur knapp 13%.

Einheimische Gäste haben sich auf den Restaurantbesuch gefreut und Geld hat dabei weniger eine Rolle gespielt. Die Preise wurden nämlich deutlich weniger kritisiert und die Zufriedenheit stieg insgesamt an.

Rückläufiger Trend beim Inlandtourismus

Auch im letzten Jahr haben viele Gäste andere Landesteile besucht. Der Trend war aber im Vergleich mit dem Vorjahr rückläufig. Exemplarisch dafür steht die Stadt Luzern. Dort wurden im 2020 noch über 15% alle Bewertungen auf französisch abgegeben, im 2021 waren es noch 5%.

Dafür hat das Tessin einen regelrechten Boom erlebt und so wurden in Ascona und Locarno über die Hälfte aller Bewertungen von deutschsprachigen Gästen verfasst. Vor allem Gaststätten in Ascona, die im Vorjahr häufig kritisiert wurden, haben ihre Hausaufgaben gemacht und konnten ihre Gäste überzeugen.

St. Galler Restaurants sind die beliebtesten, Lugano das Schlusslicht

Zum dritten Mal in Folge wurden die Ostschweizer Restaurants von ihren Gästen am besten bewertet, besser als in allen anderen Städten der Schweiz, Deutschland und Österreich. Vor allem die Essensqualität wird häufiger gelobt.

Knapp dahinter liegen neu Zürcher Restaurants. Diese konnten sogar mehr Gäste verzeichnen als noch im Vorjahr.

Deutschschweizer Restaurants wurden insgesamt besser bewertet, obwohl die Umsetzung der Corona-Massnahmen hier am häufigsten kritisiert wurde. In der Westschweiz wurde auffallend oft die Wartezeit im Service gerügt und im Tessin gibt es bezüglich Freundlichkeit Luft nach oben.

Restaurants am Luganersee wurden von ihren Gästen im letzten Jahr am schlechtesten bewertet. Vor allem der Service wurde häufig negativ erwähnt. Dies überrascht umso mehr, als Schweizer Restaurants in diesem Bereich im Ländervergleich am besten abschneiden.

Über alle Landesteile hinweg wurde das Essen auffällig oft kritisiert, wenn es geliefert wurde. Dafür können alle Restaurants mit Terrasse profitieren. Diese wird neu das ganze Jahr hindurch bewertet und geschätzt.

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 knapp 20% aller Fälle reagiert. Eine deutliche Zunahme im Vergleich mit dem Vorjahr. Deutsche und österreichische Restaurants hinken in diesem Bereich hinterher.

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 Schweizer Ausgabe: https://respondelligent.com/studien/online-bewertungen-studie-gastro-webreview-schweiz-2022/

Für weitere Informationen oder Bildmaterial ▪ www.respondelligent.com/media

re:spondelligent GmbH, Alexander Zaugg, Tel. +41 44 500 47 33, info@respondelligent.com,