

## MEDIEN-INFORMATION

(Studie | Online Bewertungen | Gastronomie | Schweiz | Digitalisierung)

### «Gastro WebReview 2024»

## Gästezufriedenheit in Schweizer Restaurants: alles in Ordnung? Nicht ganz.

**Das Essen überzeugt, der Service nicht immer. So lassen sich die Online-Bewertungen von über 2'000 Schweizer Restaurants zusammenfassen. Während das Essen mehrheitlich den Geschmack der Gäste trifft, polarisiert der Service. Verantwortlich dafür sind Schwierigkeiten bei der Suche nach gut ausgebildetem Personal, aber auch mehr Gäste und gestiegene Preise.**

Restaurants wurden im 2023 über ein Drittel öfter bewertet als im Vorjahr und konnten so viele Gäste begrüßen, wie seit Corona nicht mehr. Mitverantwortlich dafür sind Touristen. Rezensionen auf Englisch machten fast ein Drittel aller Restaurantbewertungen aus.

Mehr Gäste heisst aber auch mehr Stress für den Service. Während Kritik beim Essen einen oder zwei Sterne Abzug gibt, führt Kritik im Service öfter zu einer 1-Sterne-Bewertung. So wurde der Service in Schweizer Gaststätten letztes Jahr in über 40 % aller Kritiken erwähnt, das Essen selbst lediglich in 30 % aller negativen Bewertungen.

Auch wenn sich der Trend zur Polarisierung von Restaurantbewertungen fortsetzt, entweder 1 oder 5 Sterne, sind Gäste grossmehrheitlich zufrieden. In 66.3 % aller Bewertungen haben sich Schweizer Restaurants 5 Sterne verdient, nur 6.3 % der Gäste zeigten die rote Karte oder eben eine Bewertung mit einem Stern.

### Preissensibilität steigt vor allem in den Grosstädten

Wie in vielen Branchen führten auch in der Gastronomie höhere Kosten zu Preisanpassungen. Diese wurden von Gästen zwar wenig kommentiert, aber die Erwartungshaltung steigt mit dem Preis.

Gäste beschwerten sich in 17 % aller Kritiken darüber, dass die Preise im Verhältnis zur gebotenen Service- und Essensqualität zu hoch seien.

Die Unterschiede zwischen den einzelnen Städten sind dabei markant. Gerade in grösseren Städten wurde das Preis-Leistungs-Verhältnis öfter kritisiert. So bewerteten beispielsweise Basler Gäste diese Kategorie lediglich mit 3.75 von 5 möglichen Sternen - im landesweiten Schnitt waren es immerhin 3.89. Auffällig, Einheimische bewerteten kritischer als Touristen.

### **Winterthurer Restaurants lösen St. Gallen an der Spitze ab**

Der Pokal für die beliebtesten Schweizer Restaurants reist nicht mal eine Stunde, von St. Gallen nach Winterthur. Dieser Erfolg liegt aber nicht nur an den zufriedenen Gästen in Winterthur, sondern dass die Bewertungen in St. Gallen so stark zurückgegangen sind, wie in keiner anderen Stadt.

Generell wurden Deutschschweizer Gaststätten positiver bewertet als Restaurants in der Romandie oder im Tessin. Innerhalb der Deutschschweizer Grossstädte hat Zürich die Nase vorn im Vergleich mit Bern und Basel.

### **Lausanne wird am kritischsten bewertet, das Tessin legt am meisten zu**

Wie im Vorjahr waren Gäste in der Westschweiz kritischer. So findet sich das Schlusslicht im Städteranking erneut in der Romandie. Restaurants in Lausanne wurden auch im 2023 am tiefsten bewertet. Höhere Bewertungen erhielten dafür Restaurants in Genf und Neuenburg.

Tessiner Restaurants haben ihre Hausaufgaben am besten gelöst und legten im Vergleich zum Vorjahr bei den positiven Gästefeedbacks am meisten zu. Allen voran konnte Locarnos Gastronomie am meisten punkten und übernahm damit auch die Spitze im Kanton, knapp vor Ascona. Interkantonal liegen Gaststätten in Lugano hinten und auch schweizweit nur knapp vor Lausanne.

### **Mehr arabische Gäste: Sauberkeit und Tipps vom Service im Fokus**

Während erwartungsgemäss chinesische Gästefeedbacks (noch) auf sich warten lassen, gab es im ganzen Land einen signifikanten Anstieg von Bewertungen auf Arabisch.

So wurden in Genf gleich viele Bewertungen auf Arabisch abgegeben wie auf Deutsch. In der Deutschschweiz waren Luzern und Interlaken besonders beliebte Reiseziele.

Arabische Gäste kommentieren überdurchschnittlich oft die Sauberkeit in Restaurants und loben das Team. Sie schätzen an diesem, dass sie Tipps erhalten zum Essen, aber auch darüber hinaus, zum Beispiel zu Aktivitäten in der Region.

Luzern, 7. Mai 2024

**Link zur Schweizer Ausgabe:** <https://respondelligent.com/studien/online-bewertungen-studie-gastro-webreview-schweiz-2024/>

### **Über die Gastro WebReview 2024:**

Die Studie wurde für Schweizer Restaurants zum fünften Mal durchgeführt, zum vierten Mal für Deutschland und Österreich.

Pro Land wurden Restaurants aus 16 Städten analysiert. Insgesamt wurden dabei 813'000 Online-Bewertungen von 6'468 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 Seite verwendet werden. Bei Fragen zur Studie kontaktieren Sie uns.

**Für weitere Informationen oder Bildmaterial** ▪ [www.respondelligent.com/media](http://www.respondelligent.com/media)  
**re:spondelligent GmbH**, Alexander Zaugg, Tel. +41 41 588 16 62, [info@respondelligent.com](mailto:info@respondelligent.com),