

## MEDIEN-INFORMATION

(Studie | Online-Bewertungen | Gastronomie | Schweiz | Wirtschaft)

### «Männer kritisieren, Frauen empfehlen» – vier Gästetypen prägen das Bewertungsverhalten in der Schweizer Gastronomie.

**Wer bewertet Schweizer Restaurants online – und wie? Eine neue Studie aus über 22'000 Bewertungen zeigt: Männer beschwerten sich häufiger, Frauen empfehlen öfter weiter. Und beide verhalten sich anders, als man denkt.**

Die verbreitete Annahme: Frauen schreiben ausführliche Bewertungen, Männer vergeben schnell ihre Sterne und ziehen weiter. Die Realität ist umgekehrt. Männer verfassen im Durchschnitt längere Texte und kommentieren häufiger. Gleichzeitig vergeben sie 72 Prozent häufiger nur einen einzigen Stern. Frauen bewerten insgesamt grosszügiger – und positiver.

Das zeigt eine unabhängige Auswertung von über 22'000 Restaurantbewertungen aus 100 Schweizer Restaurants, durchgeführt vom Schweizer Unternehmen re:spodelligent.

Die Studie identifiziert vier Gästetypen, die das Bewertungsverhalten in der Schweizer Gastronomie prägen – vom Fast-Food bis zum Sternerestaurant.

#### **Vier Typen, die jedes Restaurant kennen sollte. In welche Kategorie fallen Sie?**

**Die Enthusiastin** ist überwiegend weiblich und die wertvollste Bewerterin: Sie besucht, bemerkt und teilt. Das Essen steht für sie im Mittelpunkt. Mehr als drei Viertel ihrer Bewertungen sind Fünf-Sterne-Bewertungen. Und: Sie lässt sich am einfachsten aktivieren – wird sie direkt um eine Bewertung gebeten, reagiert sie 50 Prozent häufiger als ein Mann.

**Der Service-Richter** ist überwiegend männlich und besonders laut im Fast-Food. Was ihn auf die Palme bringt: lange Wartezeiten, falsche Bestellungen, unfreundliches Personal. Jede achte männliche Fast-Food-Bewertung ist ein Einser. Sein Urteil ist präzise, seine Erwartung klar – und seine Enttäuschung öffentlich.

**Der Wert-Rechner**, ebenfalls überwiegend männlich, rechnet nach. Er erwähnt den Preis häufiger als Frauen – und fast ausschliesslich, wenn er sich ärgert. Im Fast-Food erwartet er das Grundversprechen: schnell, günstig, korrekt. Im Premium muss jedes Detail den Preis rechtfertigen.

**Die treue Botschafterin** ist der Gast, den jedes Restaurant haben möchte. Kehrt zurück, erinnert sich, bewertet fast immer positiv. Geschlecht spielt hier weniger eine Rolle - Loyalität neutralisiert die Unterschiede, die anderswo klar sichtbar sind.

### **Erstbesucher sind das grösste Risiko**

Die für Restaurants wichtigste Erkenntnis hat nichts mit dem Geschlecht zu tun: Erstbesucher im Fast-Food bewerten im Schnitt mit gerade einmal 2,71 Sternen. Fast die Hälfte vergibt einen einzigen Stern. Stammgäste kommen auf 4,48. Einen Erstbesucher zum Stammgast zu machen, ist damit die wirksamste Massnahme für die Online-Reputation.

«Die meisten Restaurants investieren viel Energie in den Umgang mit negativen Bewertungen. Unsere Daten zeigen: Wer stattdessen Erstbesucher zu Stammgästen macht und gezielt nach Feedback fragt, verändert seine Online-Reputation nachhaltig», sagt Alexander Zaugg, Geschäftsführer von re:spondelligent.

### **Wer fragt, gewinnt**

Es gibt einen Hebel, den viele Restaurants nicht nutzen: Wer Gäste aktiv um eine Bewertung bittet, bekommt vor allem Antworten von Frauen – und damit von den grosszügigsten Bewerterinnen. Restaurants, die gezielt nach Feedback fragen, verbessern nicht nur ihre Bewertungsquote, sondern auch ihr Rating.

Luzern, 11. Mai 2026

**Link zur Studie:** <https://respondelligent.com/de/studien/maenner-kritisieren-frauen-empfehlen/>

### **Über die Studie**

Für die Studie «Männer kritisieren, Frauen empfehlen» wurden 22'216 Online-Bewertungen aus 100 Schweizer Restaurants ausgewertet, verteilt auf vier Kategorien: Fast-Food, Quick-Service, Casual Dining und Premium. Erhebungszeitraum: November 2025 bis April 2026. Die unabhängige Studie wurde vom Schweizer Unternehmen re:spondelligent durchgeführt.

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

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