

Rückmeldungen der Gäste zum Betriebsrestaurant

Nach Angaben der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE) e.V. nehmen etwa 16,5 Millionen Menschen unterschiedlichen Alters in Deutschland täglich Leistungen der Gemeinschaftsverpflegung in Anspruch – Tendenz steigend.

Mit einem Feedbacksystem wird es den Mitarbeitenden ermöglicht, dem Pächter eine Rückmeldung, eine persönliche Anregungen zu geben oder gar Wünsche äußern zu können. Ziel ist die verstärkte Beteiligung der Gäste im Betriebsrestaurant zu Themen, wie z. B. Geschmack, Qualität, Vielfältigkeit, Frische, die Freundlichkeit des Personal oder auch die Gestaltung des Speisesaals. Dies kann zu einer höheren Zufriedenheit der Gäste führen, was sich auch wirtschaftlich positiv für den Kantinenbetrieb auswirken kann.

Vorteile / Nutzen

- Mit der Zufriedenheit der Gäste steigt die Anzahl und somit die Rentabilität des Pächters
- Gäste erhalten durch ein Feedbacksystem eine Art „Mitspracherecht“ und fühlen sich eingebunden
- Gäste, die keine direkte Ansprache bevorzugen, werden abgeholt, da eine komplette Anonymität besteht
- Pächter kann auf „Kleinigkeiten“ kurzfristig reagieren und direkt die Zufriedenheit steigern
- Essen ist ein täglicher Beitrag zur Unternehmenskultur. Eine gemütliche Kantine ist einladender und wird häufiger genutzt als ein lieblos nur mit Tischen und Stühlen eingerichteter Raum.
- Eine ausgewogene Ernährung ist für die geistige und körperliche Leistungsfähigkeit besonders wichtig

Schritte der Umsetzung

- Erstellung eines kurzen Fragebogens, gemeinsam mit Küchenchef (siehe Muster)
- Beschaffung oder Bau einer abschließbaren Box, Art Briefkasten
- Druck und ggf. Zuschneiden der Fragebögen
- Kommunikationsmaßnahmen im Haus

Erfahrungen aus der Praxis

- Kantinenbesucher fühlen sich eingebunden
- Kurze, knackige Umfrage, ggf. auch Felder zum Ankreuzen
- Eine Auswertung der Zettel alle 2 - 4 Wochen ist ausreichend, zu Beginn höhere Frequentierung
- Unklarheiten lassen sich z. B. durch einen Aushang an der Ausgabe aufklären
- Aus Gründen der Anonymität im vgl. zur Online-Lösung (oder E-Mail) ist ein Kasten eine kostengünstige Variante, die schnell und einfach umgesetzt werden kann
- Auch wird über einen Kasten, aufgrund der Anonymität, eher negative Kritik geäußert

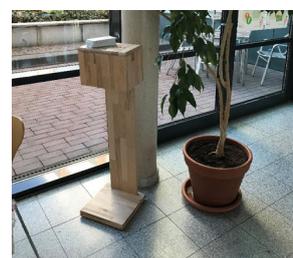
Aufwand

- Behörde: Erstellung Umfrage, Bekanntmachung, Beschaffung Feedbackkasten, ggf. Druck und Zuschneiden der Umfragezettel
- Betriebsrestaurant: Erstellung Umfrage, Auswertung, Ableitung von Maßnahmen

Kosten

- Feedbackkasten
- Druck Umfragebogen

Vorlage für den Umfragezettel



LANUV Feedbackkasten als Beispiel

<p>Vielen Dank für's Mitmachen!</p> <p>LANUV Kompetenz für ein lebenswertes Land</p>	<p>Liebe Gäste, Ihre Meinung ist uns wichtig, bitte geben Sie uns ein Feedback.</p> <p>Sehr gerne können Sie uns auch direkt ansprechen, unser Team ist für Sie da!</p> <p>Logo</p>
--	---

<p>Feedback / persönliche Anregungen / Wünsche:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Lieber Gast,</p> <p>wie bewerten Sie den Geschmack unserer Speisen?</p> <p>😊 😐 😞 😡</p> <p>Wie bewerten Sie die Vielfältigkeit unseres Speisangebot?</p> <p>😊 😐 😞 😡</p> <p>Wie bewerten Sie die Frische unserer Speisen?</p> <p>😊 😐 😞 😡</p> <p>Wie bewerten Sie die Freundlichkeit unseres Kantinen-Teams?</p> <p>😊 😐 😞 😡</p>
---	---

LANUV Umfragebogen als Beispiel

Kontakt

nachhaltigkeit@lanuv.nrw.de
www.nachhaltigeverwaltung.nrw.de