
Presseinformation

Bedürfnisse der Gäste besser verstehen – Compass Group Deutschland geht mit BHM Media Solutions neue Wege bei Gästebefragung

Eschborn/Hamburg, 18. November 2015 – Was ist wichtiger als die Zufriedenheit der Gäste? Um deren Bedürfnisse besser zu verstehen, führt die Compass Group Deutschland einmal jährlich eine Gästebefragung durch – 2015 erstmalig online mit der BHM Media Solutions GmbH, Software-Spezialist für Feedbackplattformen. In diesem Jahr haben circa 170 Eurest- und Medirest-Betriebsrestaurants an der Umfrage teilgenommen. Rund 13.000 Gästerückmeldungen konnten generiert werden.

Vorteile für Mitarbeiter und Gäste gleichermaßen

„Die Gästebefragung online durchzuführen, bietet sowohl uns als auch unseren Gästen großartige Vorteile. Bisher hatten wir die Umfrage mit einem hohen Papieraufwand durchgeführt. Die Umstellung auf ein digitales Medium ist nachhaltiger und zudem flexibler“, erläutert Attila Wandrey, Head of Marketing & Communications, und verdeutlicht: „Durch eine schnellere und effizientere Umsetzung der Befragung, können wir rascher auf Lob, Kritik und Anregungen unserer Gäste reagieren und ihnen viel schneller Lösungen anbieten – die Daten und Auswertungen der Umfragen sind sofort verfügbar.“ Zudem müssen die Küchenmitarbeiter vor Ort nicht mehr zeitraubend in den Prozess eingebunden werden und können sich somit auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren. Und für die Gäste ist die Bedienung online einfacher und mit weniger Zeitaufwand verbunden – ein großer Vorteil.

Ergebnisse, die sich sehen lassen

Die Compass Group Deutschland nimmt die Meinungen ihrer Gäste sehr ernst und stimmt ihr Angebot gezielt darauf ab. Die Umfrage hat beispielsweise gezeigt, dass 72 Prozent aller Befragten beim Essen verstärkt auf ihre Gesundheit achten. „Die Zahl verdeutlicht, dass wir mit unseren ausgewogenen und abwechslungsreichen Speisen genau auf dem richtigen Weg sind“, freut sich Wandrey. Mit der kalorienreduzierten Eigenmarke Vitalien oder der Kooperation mit der Salatmanufaktur dean&david trifft das Unternehmen den Nerv der Zeit. „Nicht nur das Speisenangebot kommt bei unseren Gästen gut an, sondern vor allem auch die Freundlichkeit unserer Küchen- und Servicemitarbeiter. Fast 85 Prozent der Restaurantbesucher sind mit ihnen zufrieden oder sehr zufrieden – eine tolle Zahl, die uns sehr stolz macht!“ Besonders erfreulich ist, dass die Gesamtzufriedenheit im Jahr 2015 im Vergleich zum Vorjahr um 7 Prozentpunkte gestiegen ist. Um diese positive Entwicklung langfristig zu fördern, planen die Compass Group und BHM Media Solutions eine langjährige Zusammenarbeit.

Für jeden Kunden die individuelle Lösung

„Mit unserer Feedbackplattform können die Gäste der Compass Group online über einen Link auf die Umfrage zugreifen. Nach zwei Wochen ist die Befragung abgeschlossen und der Link wird deaktiviert“, erläutert Sebastian Kriegel, Head of Marketing and Sales bei BHM Media Solutions, den Prozess. „Darüber hinaus bieten wir grundsätzlich auch die Möglichkeit, dass Bewertungen über Terminals, Smartphones oder Tablets abgegeben werden können – auf Wunsch sogar absolut anonym.“ Der große Vorteil: Die Feedbacks werden dabei in Echtzeit an die jeweiligen Standorte übermittelt. Zusätzlich erfolgt monatlich eine Auswertung über einen automatisch generierten PDF-Report.

Über BHM Media Solutions:

Die BHM Media Solutions GmbH konzipiert, entwickelt und vermarktet Medien- und Kommunikationslösungen. In enger Zusammenarbeit mit seinen Geschäftskunden implementiert das Unternehmen Branchenlösungen und stellt zudem den dazugehörigen Support bereit. Als Teil der BHM GROUP profitiert die BHM Media Solutions GmbH dabei von der Erfahrung und Expertise der verbundenen Unternehmen. Weitere Informationen zur BHM Media Solutions GmbH finden Sie unter www.bhmms.com.

Pressekontakt

Sebastian Kriegel
Tel.: +49 40 60942678- 0
Fax: +49 40 60942678- 9
E-Mail: sebastian.kriegel@bhmgrp.com

www.bhmms.com
www.bhmgrp.com
www.ifeedback.de

Über die Compass Group Deutschland GmbH (Die LebenLeichterMacher):

Die Compass Group ist Marktführer für Catering und Food Services und einer der führenden Anbieter von Support Services in Deutschland. Mit folgenden Marken ist die Compass Group in Deutschland vertreten:

- Eurest – die RestaurantErschaffer (Nr. 1 in Deutschland für Betriebsgastronomie),
- Medirest – die SchöneMomenteMacher (Catering in Kliniken, Krankenhäusern, Senioreneinrichtungen),
- Levy Restaurants – die EreignisMacher (Catering in Stadien und Arenen / Exklusiv-Gastronomie für Unternehmen / Betreiber von Spitzenrestaurants / Premium-Event-Dienstleistungen),
- Scolarest – die PausenSchaffer (Verpflegung in Schulen und Kindergärten),
- Menke Menue – die LeckerEssenBringer (Bringdienst und mobile Versorgung) sowie
- Plural – die FreiraumSchaffer (infrastrukturelles und kaufmännisches Gebäudemanagement).



Die Compass Group Deutschland beschäftigt mehr als 15.000 Mitarbeiter und erzielte im Geschäftsjahr 2013/14 einen Umsatz von 647 Millionen Euro. Muttergesellschaft ist die britische Compass Group PLC, die mit über 500.000 Mitarbeitern in mehr als 50 Ländern und einem Umsatz von 23,8 Milliarden Euro weltweit Marktführer ist. Weitere Informationen finden Sie unter: www.compass-group.de.

Pressekontakt:

Compass Group Deutschland GmbH
Attila Wandrey
Head of Marketing & Communications
Telefon: +49 6196 478-643
E-Mail: unternehmenskommunikation@compass-group.de