

2 Gold-Auszeichnungen für Landzeit bei Service-Champions 2022 für den besten erlebten Kundenservice zum sechsten Mal in Folge

Landzeit wurde erneut zum Service-Champion (GOLD-Medaillenrang im Gesamtranking aller Unternehmen) und Nr. 1 der Branche „Systemgastronomie“ ausgezeichnet

In Österreichs größter Umfrage zur Servicezufriedenheit ist Landzeit bestes Unternehmen in der Branche der Systemgastronomie. Im Gesamtranking der 767 getesteten Unternehmen erzielt Landzeit den hervorragenden Platz 13 und somit auch Gold.

Kunden bewerten die Servicequalität von Österreichs Unternehmen

Österreich bezeichnet sich gerne als Serviceland. Kunden wollen die beste Qualität zum besten Preis und guten Service. In der jährlich durchgeführten größten Serviceumfrage Österreichs werden aus 194.000 Kundenbeurteilungen zu 767 Firmen die besten Unternehmen hinsichtlich Kundenzufriedenheit ermittelt.

Methode

Die Ermittlung der „Service-Champions Österreich“ erfolgt ausschließlich über Kundenurteile und basiert auf der **Schlüsselfrage, ob Kunden bei den zu untersuchenden Unternehmen und Anbietern während der letzten drei Jahre einen sehr guten Service erlebt haben**. Anhand des wissenschaftlich belastbaren Service Experience Score (SES) werden die Kundenbewertungen in prozentuale Zustimmungswerte übersetzt und somit zu einer unternehmens- wie branchenübergreifend mess- und vergleichbaren Größe gemacht. Ausgezeichnet werden zum einen Unternehmen mit einem deutlich überdurchschnittlichem SES: Sie werden branchenübergreifend auf einem Gold-, Silber- bzw. Bronze-Rang gelistet. Zum anderen werden mit den Unternehmen, die innerhalb ihrer jeweiligen Branche den höchsten SES aufweisen, auch 59 Branchengewinner gekürt. Die Untersuchung erfolgt unter wissenschaftlicher Begleitung der Goethe-Universität Frankfurt am Main und findet ohne Beteiligung der bewerteten Unternehmen statt.

Landzeit ist Nummer 1 der Branche „Systemgastronomie“



Service-Champions Systemgastronomie Ranking Österreich 2022

| Systemgastro- nomie | Gesamt | Anbieter | Wert |
|------------------------|--------|---------------------------------|----------|
| 1. | 13. | Landzeit | 78,5 % |
| 2. | 49. | L'Osteria | 77,3 % |
| 3. | 76. | Nordsee | 76,6 % |
| 4. | 83. | zu den 3 goldenen Kugeln | 76,5 % |
| 5. | 138. | Vapiano | 75,1 % |
| 6. | 145. | Mc Donald's | 75,0 % |
| 7. | 146. | Rosenberger | 75,0 % |
| 8. | 152. | Burgerista | 74,8 % |
| 9. | 168. | Akakiko | 74,4 % |
| 10. | 200. | Burger King | 73,6 % |
| 11. | 209. | LeBurger | 73,3 % |
| 12. | 272. | Rosehill Foodpark (Rosenberger) | 71,6 % |
| 13. | 330. | Subway | 70,6 % |
| 14. | 272. | Pizza Mann | 69,8 % |
| 15. | >360. | Autogrill | < 68,9 % |

Unsere Gäste vergeben die Auszeichnung an unsere Mitarbeiter

300 Kundenbefragungen wurden bei 15 Gastronomen durchgeführt und miteinander verglichen, die Servicequalität wird als Kennzahl definiert.

Es werden 2 Fragen gestellt:

1. Sind oder waren Sie in den letzten 36 Monaten Kunde bei Landzeit?
2. Haben Sie bei Landzeit einen **sehr guten** Kundenservice erlebt?

Überzeugender Kundenservice ist, wenn Kunden sich wertgeschätzt fühlen, wenn das Unternehmen die Erwartungen übertrifft und diese Erfahrungen an Freunde etc. weitergeben. Sehr guter Kundenservice heißt auch, Beziehungen zu den Gästen aufzubauen. Die Qualität des Kundenservice kann über Erfolg oder Misserfolg eines Unternehmens entscheiden und ist deshalb so wichtig, weil man sich von der Konkurrenz abhebt. Guter Kundenservice bindet die Gäste, Gäste bevorzugen das Unternehmen. Kundenservice folgt einer einfachen Regel: **Es dreht sich alles darum, Mehrwert für die Gäste zu schaffen.** Preis und Produkte sind objektiv messbar, aber Kundenservice ist dagegen subjektiv und relativ, hängt seine Bewertung doch von vielen Variablen ab, die von Gast zu Gast recht unterschiedlich ausgeprägt sein können. In der Gastronomie fängt das schon mit der Art der Begrüßung beim Empfang oder Tisch an. Die freundliche Übergabe der Speisekarte, das Empfehlen der Gerichte, das Wissen über die Zusammensetzung der Speisen (Hang zum Detail), die Wartezeit bei der Bestellung, die Fürsorge, ob das Essen schmeckt, die Frage nach Kaffee/Mehlspeise, die freundliche Verabschiedung etc.

„Für uns hat die Produkt- und Servicequalität oberste Priorität.“ Der SES ist ein verlässlicher Gradmesser für Kundenbindung, weil er mit der **Weiterempfehlung, der Wiederwahl, dem Kauf zusätzlicher Produkte und Dienstleistungen sowie einer emotionalen Verbundenheit einhergeht**, freut sich Wolfgang Rosenberger, Geschäftsführer von Landzeit.

Landzeit ist Branchengewinner und unter den Top 10 im Gesamtranking



Service-Champions Gesamtranking Österreich 2022 branchenübergreifend

| Anbieter | Wert |
|--------------------------------------|--------|
| 1. Bipa | 81,1 % |
| 2. sehen!wutscher | 80,4 % |
| 3. Thalia | 80,2 % |
| 4. Hofer | 79,7 % |
| 5. Samsung | 79,5 % |
| 6. VERBUND AG | 79,4 % |
| 7. Montana | 79,4 % |
| 8. Falkensteiner Hotels & Residences | 79,0 % |
| 9. Landzeit | 78,5 % |
| 10. Tchibo / EDUSCHO | 78,4 % |
| 11. Tom Tailor | 78,2 % |
| 12. Makita | 78,2 % |
| 13. CHRIST | 78,2 % |
| 14. Deichmann | 78,0 % |
| 15. Makita | 77,9 % |
| 16. Hornbach | 77,9 % |
| 17. Intersport | 77,7 % |

Die mehrfachen Auszeichnungen über mehrere Jahre hindurch geben Landzeit recht, dass die Servicequalität von seinen Gästen sehr geschätzt wird. „Ich persönlich bedanke mich sehr herzlich bei allen Mitarbeiter/innen von Landzeit für ihre außergewöhnliche und beständige Leistung. Sie sind es, die für die Zufriedenheit unserer Gäste sorgen. Ich bin sehr stolz auf das Landzeit-Team und die Wertschätzung der Gäste“, sagt Wolfgang Rosenberger weiter.

Alle Ergebnisse der Studie und einen Studienbericht finden Sie auch online unter www.Service-Champions.at

Corporate Data

Unter der Marke Landzeit präsentieren Wolfgang Rosenberger und sein Team das einzigartige Frische-Gastronomie-Konzept. Erlesene Kombinationen aus hauseigenen Rezepten bereiten Lebensfreude und Genuss. Wolfgang Rosenberger hat das Konzept der Gourmet-Märkte entwickelt und in Österreich erfolgreich umgesetzt. An 16 Standorten entlang Österreichs Autobahnen bietet Landzeit neben bester Qualität, Gesundheit, Vielfalt und Herzlichkeit. Im Bereich Full Service Autobahn-Restaurants nimmt Landzeit einen Spitzenplatz ein. Das Unternehmen ist somit ein wichtiger Repräsentant der österreichischen Gastlichkeit. Pro Jahr werden bei Landzeit bis zu sechs Millionen Gäste von rund 560 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verwöhnt. Knapp 4.400 Sitzplätze, 250 Motor-Hotelzimmer und 400 Konferenzsitzplätze laden zum kulinarischen Genießen, Rasten und Tagen ein.



Rückfragen und Kontakt

Für Rückfragen steht Ihnen gerne zur Verfügung:
Wolfgang Rosenberger
Geschäftsführer
Landzeit Autobahn-Restaurants
Voralpenkreuz 2
4642 Sattledt, Austria
Tel.: +43 7244 20250
Fax: +43 7244 20250-320
E-Mail: zentrale@landzeit.at