



Gästabefragung an der ETH Zürich 2017

ETH FD / GfK

Eckdaten der Studie

- Zielsetzung: Zufriedenheit der Gäste mit der aktuellen Verpflegungssituation. Vergleich mit 2014 damit die Entwicklung sichtbar wird. Erkenntnisse über die Bedürfnisse der Gäste nach Veränderungen der Verpflegungssituation
- Die Probanden hatten 2017 die Möglichkeit, neben dem zuletzt besuchten Gastronomiebetrieb auch noch einen zweiten Betrieb zu bewerten
- Befragungsmethode: Online Erhebung
- Durchführung: ETH Zürich und GfK Switzerland AG
- Befragungszeitpunkt: 12. Mai – 13. Juni 2017
- Vollerhebung: 29'751 Personen (2014: 27'934 Personen)
- Rücklauf: 5'531 (ca. 18.6%) (2014: 6'371 = 22.8%)
- Interviewdauer: Median: 13.00 Min.; Ø: 20.72 Min.
- Sprache: Deutsch (76.9%), Englisch (23.1%)
- Signifikanter Unterschied (↑↓): Die Abweichung zw. 2017 und 2014 ist statistisch bedeutsam

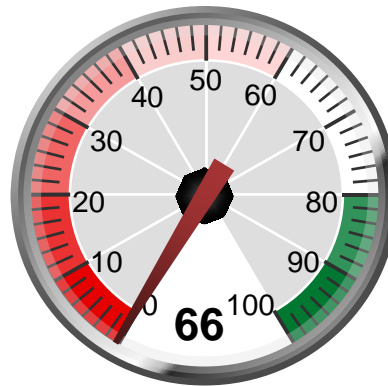
Zusammensetzung der Stichprobe

Gästegruppe ETH 2017	N	%
Studierender Bachelor	1673	30%
Studierender Master	981	18%
Doktorierender	945	17%
Technischer & Administrativer Mitarbeitender	1088	20%
Höherer Wissenschaftlicher Mitarbeitender	628	11%
Professor/innen	137	2%
Lernender	80	1%
Gäste Total ETH 2017	5532	100%
Gäste nach Mensabetriebe ETH 2017	N	%
Mensa Polyterrasse	1342	24%
Food market	1115	20%
FUSION meal	914	16%
Clausiusbar	298	5%
Dozentenfoyer	262	5%
Polysnack	260	5%
Cafeteria Einstein & Zweistein	201	4%
FUSION coffee	194	3%
Woka	162	3%
Tannenbar	161	3%
Alumni quattro Lounge	129	2%
foodLAB	117	2%
Foodtrailer ETZ mit Kiosk	114	2%
G-ESSBar	105	2%
bQm	96	2%
Bistro HPI	92	2%
Bistro CHN	57	1%
CaféBar HG	30	1%
Bellavista	27	0%
Gäste Mensabetriebe Total ETH 2017	5676*	100%
Nicht-Benutzer	307	6%
Weiss nicht	29	1%
Gäste nach Geschlecht ETH 2017	N	%
Männlich	3416	62%
Weiblich	2116	38%
Gäste Total ETH 2017	5532	100%

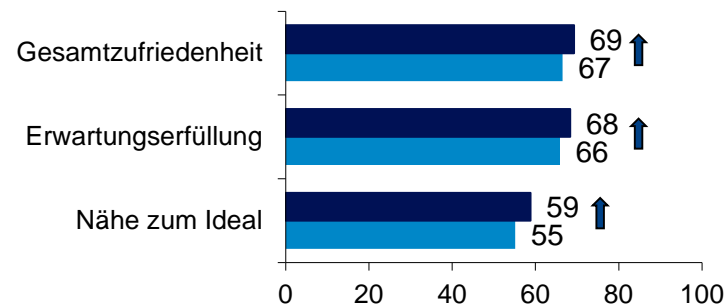
* Höhere Anzahl N, da ein Teil der Probanden die Möglichkeit genutzt hat, nebst dem zuletzt besuchten Gastronomiebetrieb einen zweiten Betrieb zu bewerten
© GfK 2017 | ETH Gästebefragung Gastronomiebetriebe | Juli 2017

Kennzahlen im Überblick – Gästezufriedenheit

Gästezufriedenheit



2014: 63 ↑



- 2017 (N=5622)
- 2014 (N=5860)

K1. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Gastronomiebetrieb?

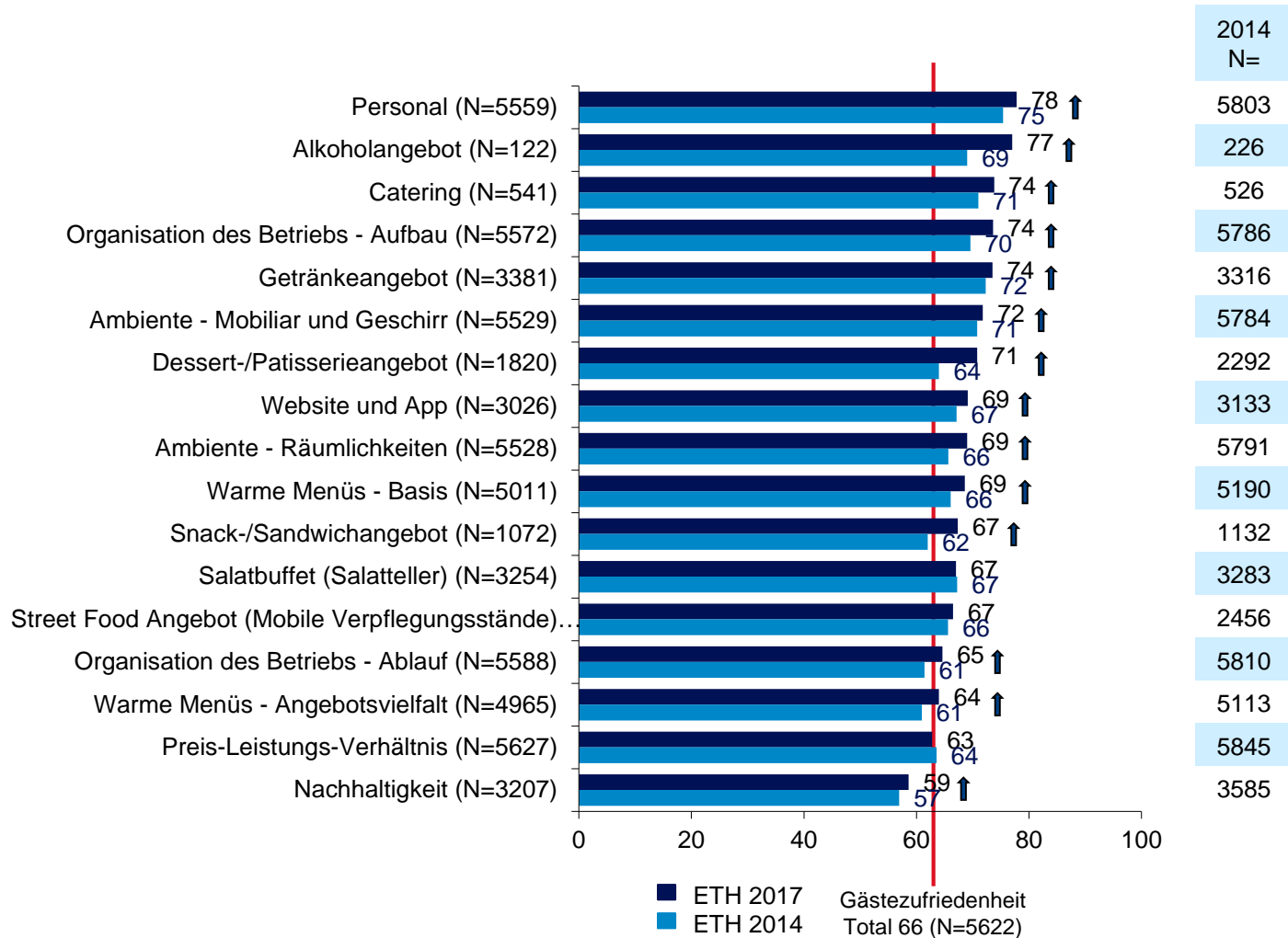
K2. Wenn Sie an Ihre Erwartungen an einen Gastronomiebetrieb denken, wie erfüllt der Betrieb Ihre Erwartungen?

K3. Wenn Sie an die Idealvorstellung denken, die Sie von einem Gastronomiebetrieb haben, wie nahe kommt der Betrieb Ihrer Idealvorstellung?

Kennzahlen im Überblick – Gästezufriedenheit nach Kundenthema



Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

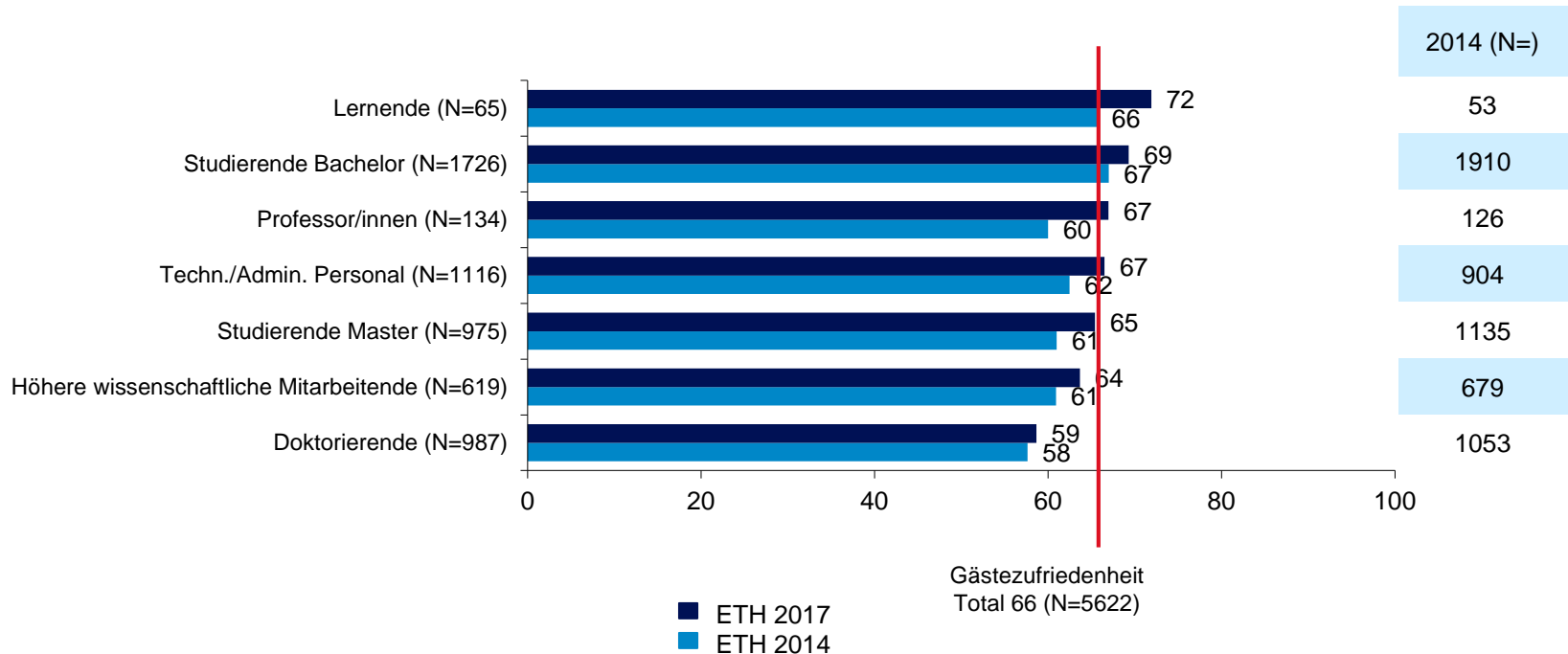
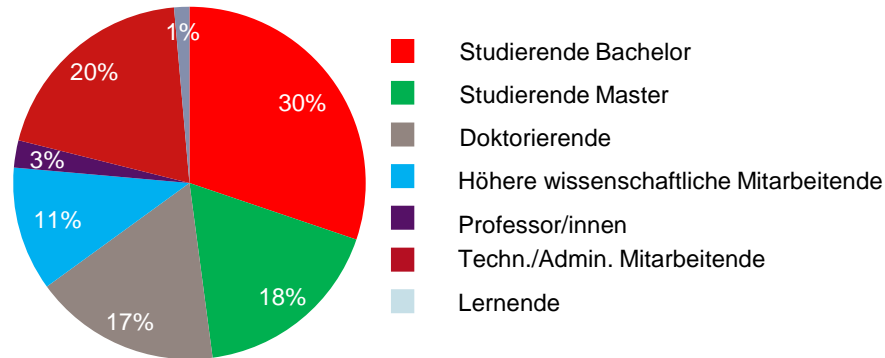


K1. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Gastronomiebetrieb?

K2. Wenn Sie an Ihre Erwartungen an einen Gastronomiebetrieb denken, wie erfüllt der Betrieb Ihre Erwartungen?

K3. Wenn Sie an die Idealvorstellung denken, die Sie von einem Gastronomiebetrieb haben, wie nahe kommt der Betrieb Ihrer Idealvorstellung?

Gästezufriedenheit im Vergleich – Gästegruppen



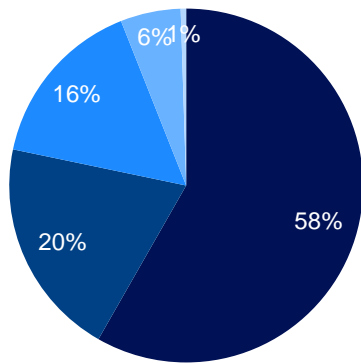
K1. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Gastronomiebetrieb ?

K2. Wenn Sie an Ihre Erwartungen an einen Gastronomiebetrieb denken, wie erfüllt der Betrieb Ihre Erwartungen?

K3. Wenn Sie an die Idealvorstellung denken, die Sie von einem Gastronomiebetrieb haben, wie nahe kommt der Betrieb Ihrer Idealvorstellung?

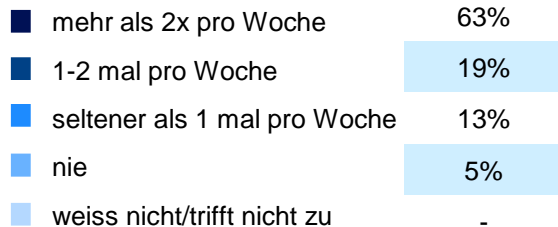
Nutzung externer Verpflegungsmöglichkeiten

Häufigkeit des Mensabesuchs

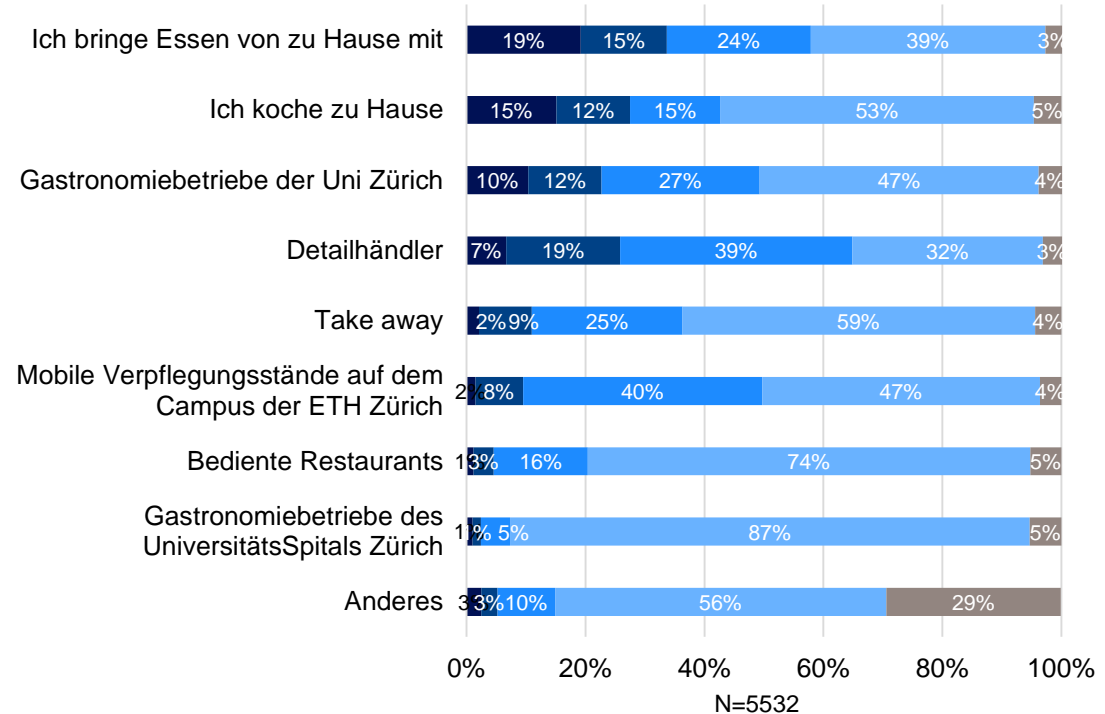


N=5532

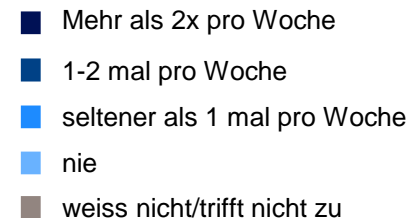
2014
(N=6371)



Häufigkeit der Verpflegung über Mittag ohne Mensabetrieb der ETH Zürich



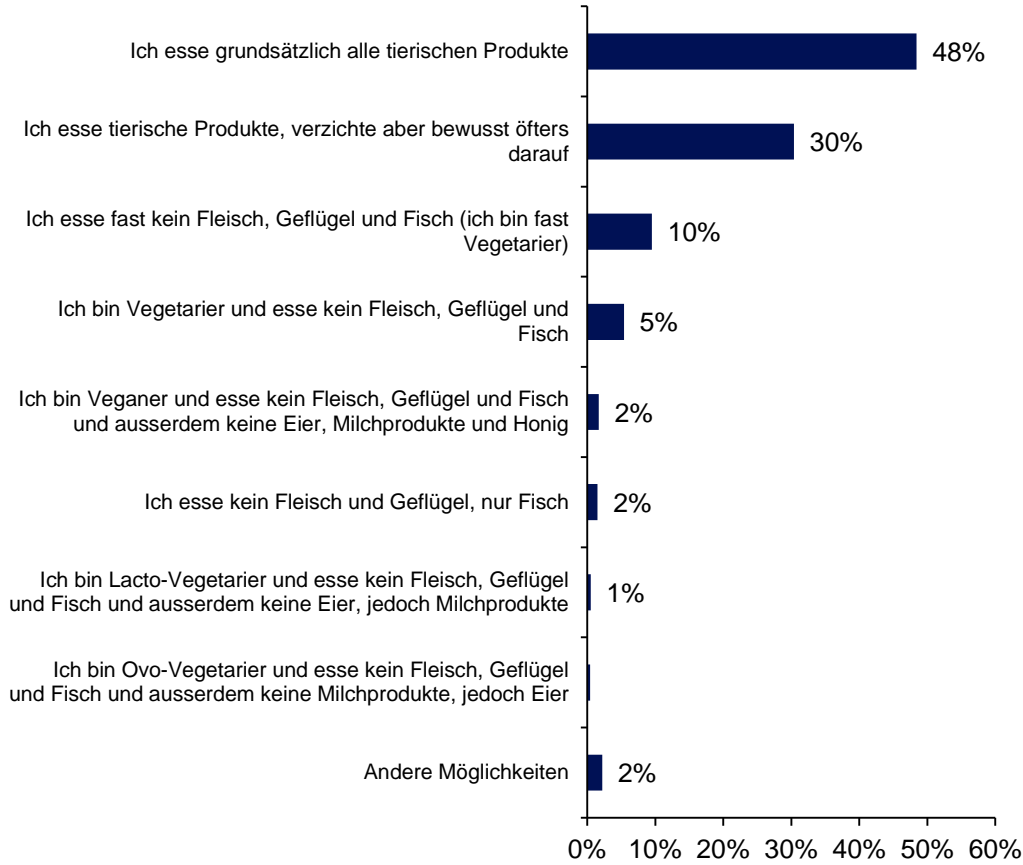
N=5532



A0_0. Wie häufig besuchen Sie einen Gastronomiebetrieb (Mensa, Cafeteria, Restaurant) der ETH Zürich?
A0. Wo und wie oft verpflegen Sie sich über Mittag ausserhalb der ETH Zürich?

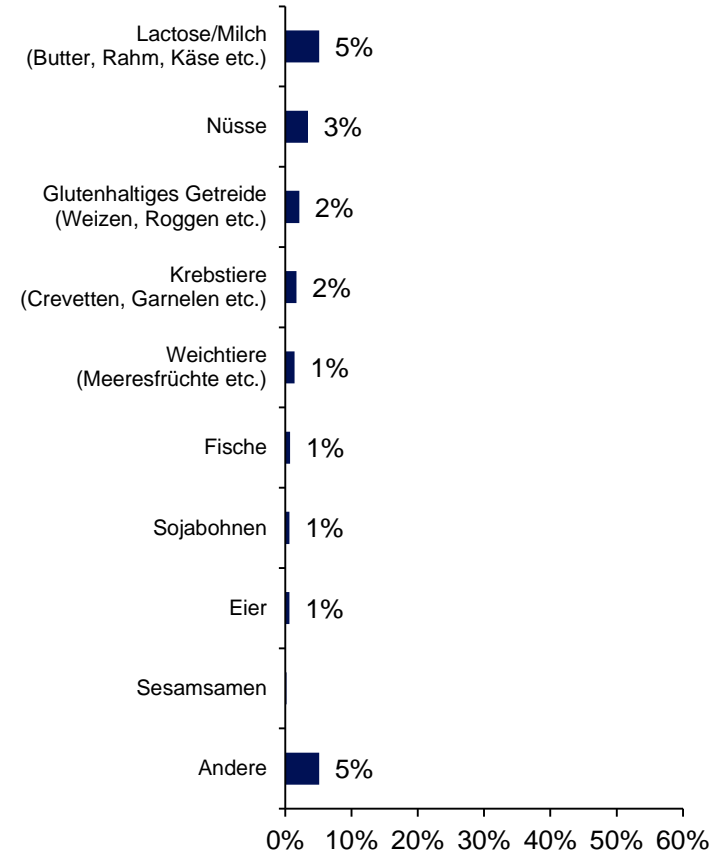
Essverhalten und Allergien*

Essverhalten



■ 2017 (N=5532)

Allergien



Keine Allergien: 85%

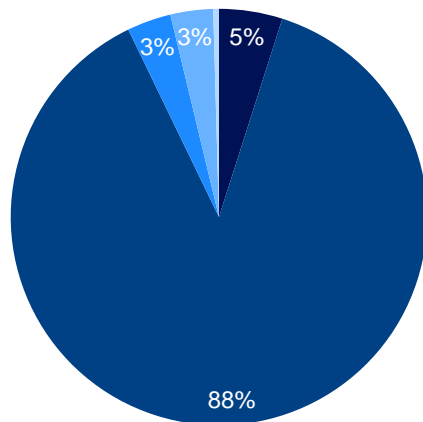
* Mehrfachnennungen möglich

A0a. Welche Beschreibung trifft am meisten auf Sie zu?

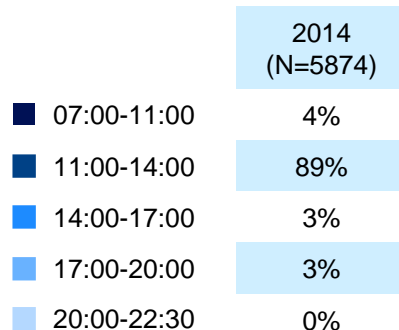
A0b. Haben Sie eine Allergie?

Letzter Besuch – Tageszeit des Besuches

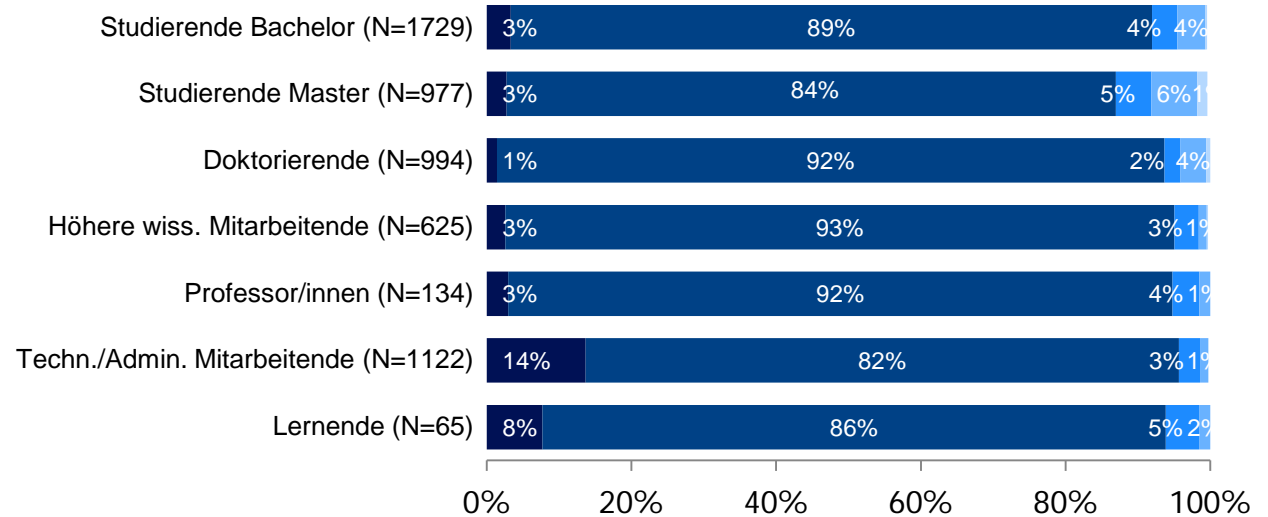
Tageszeit des Besuchs



N=5646

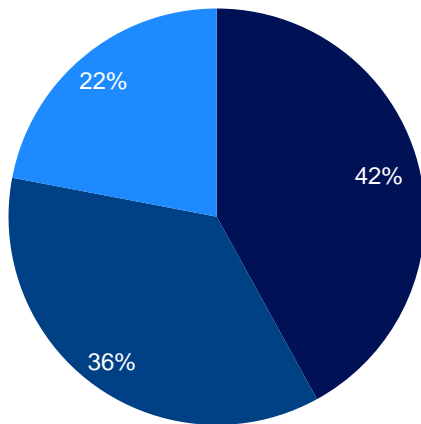


Antwortangaben in %



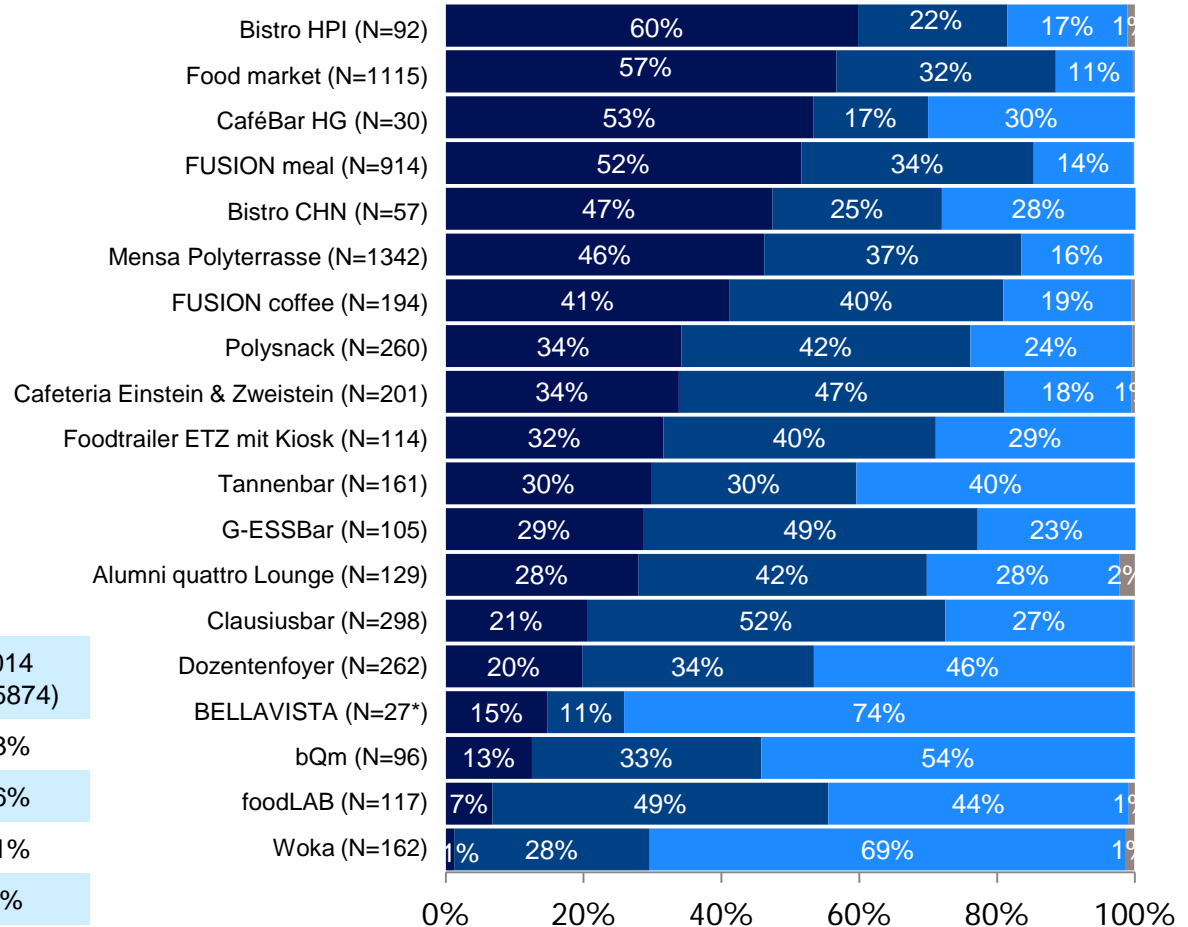
Gastronomiebetrieb – Häufigkeit des Besuches

Häufigkeit des Besuchs



N=4828

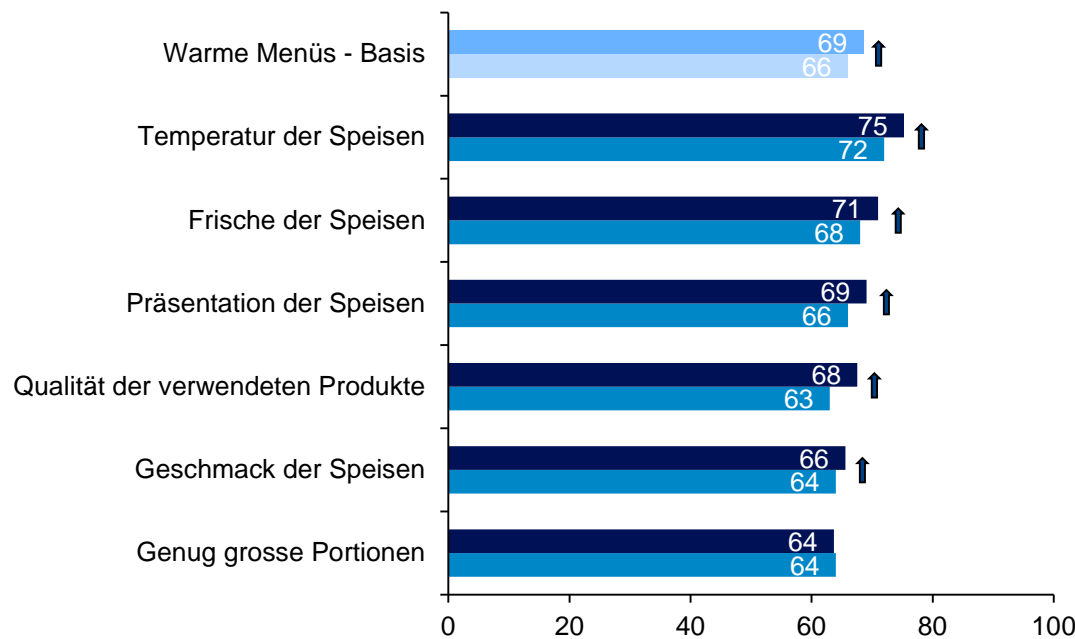
Häufigkeit des Besuchs	Anteil
mehr als 2x pro Woche	43%
1-2 mal pro Woche	36%
seltener als 1 mal pro Woche	21%
weiss nicht/trifft nicht zu	0%



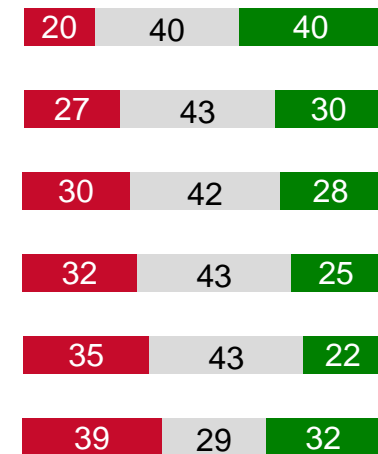
* Kleine Basis

A2. Wie häufig besuchen Sie den Gastronomiebetrieb?

Warme Menüs – Basis



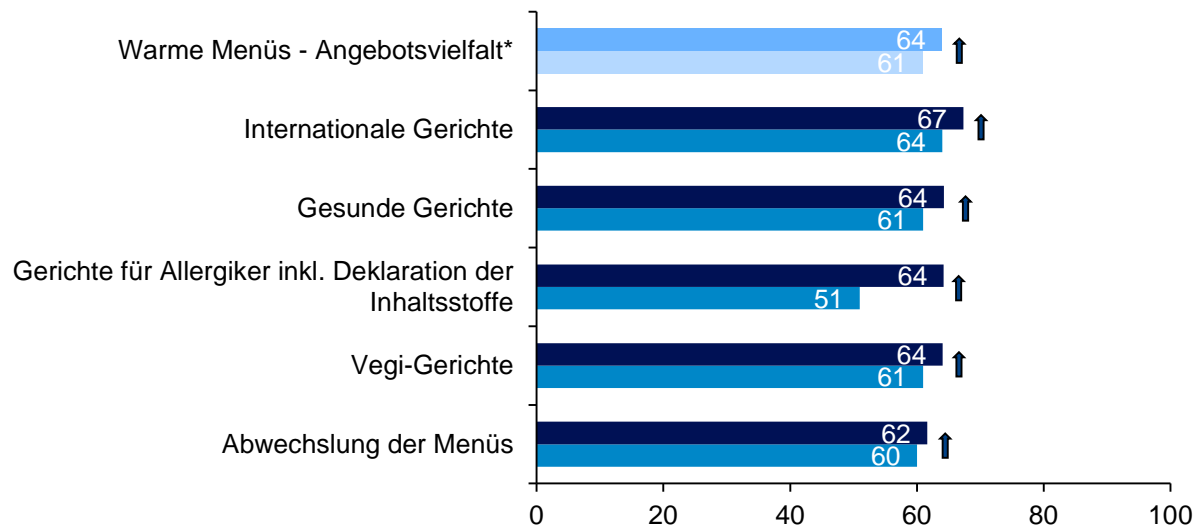
Antwortangaben in %



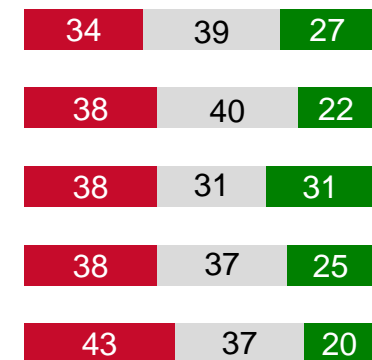
■ 2017 (N=5011)
■ 2014 (N=5190)

■ unzufrieden (<65)
■ teilweise zufrieden (=65 bis 80)
■ sehr zufrieden (>=80)

Warme Menüs – Angebotsvielfalt



Antwortangaben in %



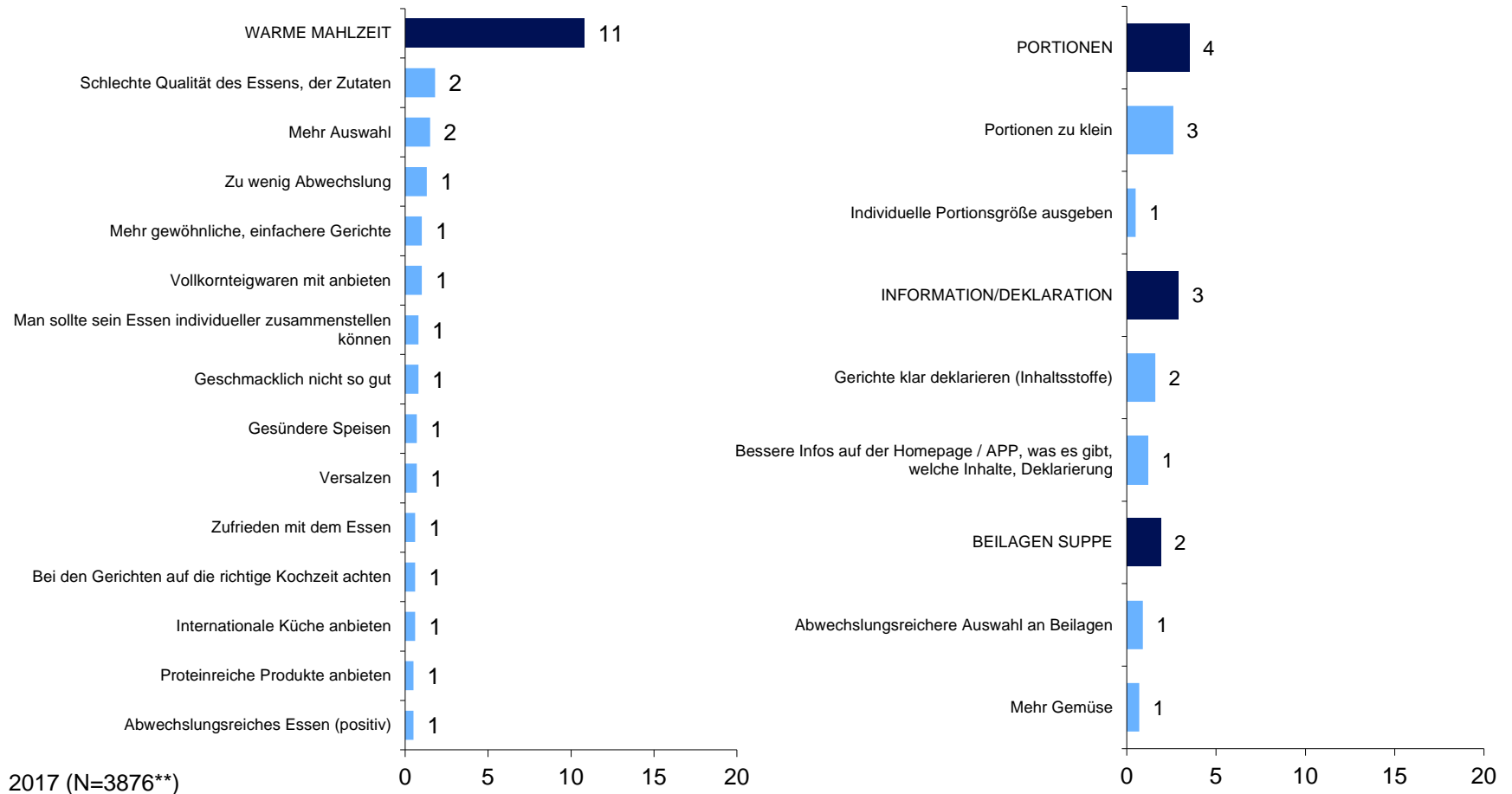
■ 2017 (N=4965)
■ 2014 (N=5113)

■ unzufrieden (<65)
■ teilweise zufrieden (=65 bis 80)
■ sehr zufrieden (>=80)

* Nicht direkt vergleichbar, da sich Kundenthema in 2012 teilweise aus anderen Kriterien zusammensetzte.
C2. Denken Sie insgesamt an die Menüs. Wie werden Ihre Erwartungen erfüllt in Bezug auf ... ?

Hinweise/Bemerkungen/Anregungen – Warme Menüs, Portionen, Information, Beilagen

Antwortangaben in %*

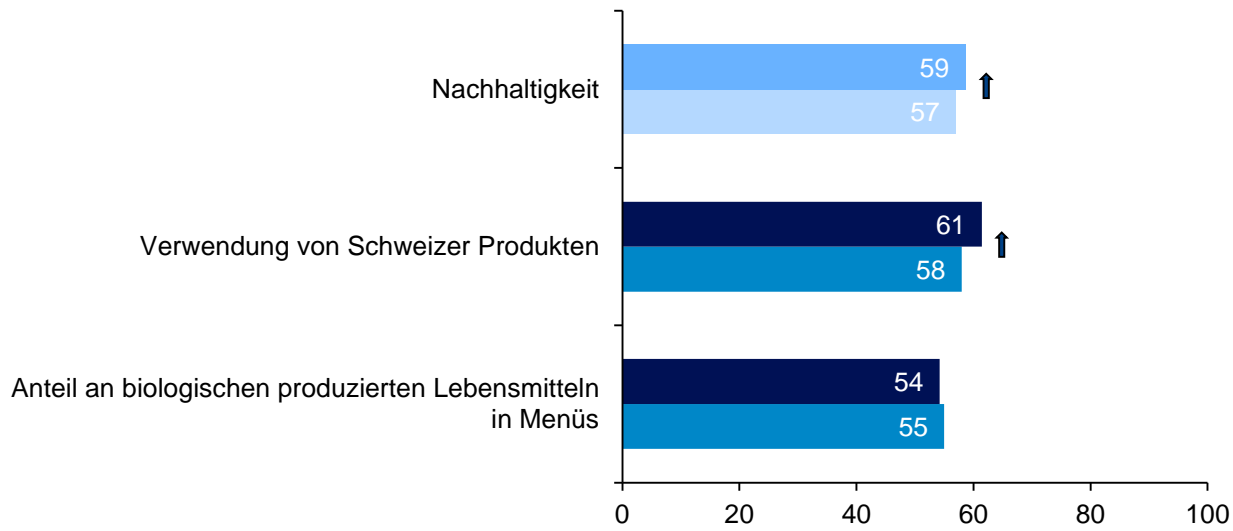


* Mehrfachnennungen möglich

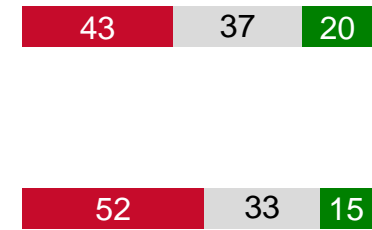
** Gesamtanzahl der offenen Nennungen bei dieser Frage

O1. Falls Sie noch Hinweise/Bemerkungen/Anregungen zu der Mensaverpflegung an der ETH Zürich Zentrum oder am Campus Hönggerberg haben, teilen Sie uns diese bitte hier mit. (Offene Frage), ausgewiesen ab 1 % (gerundet)

Nachhaltigkeit



Antwortangaben in %

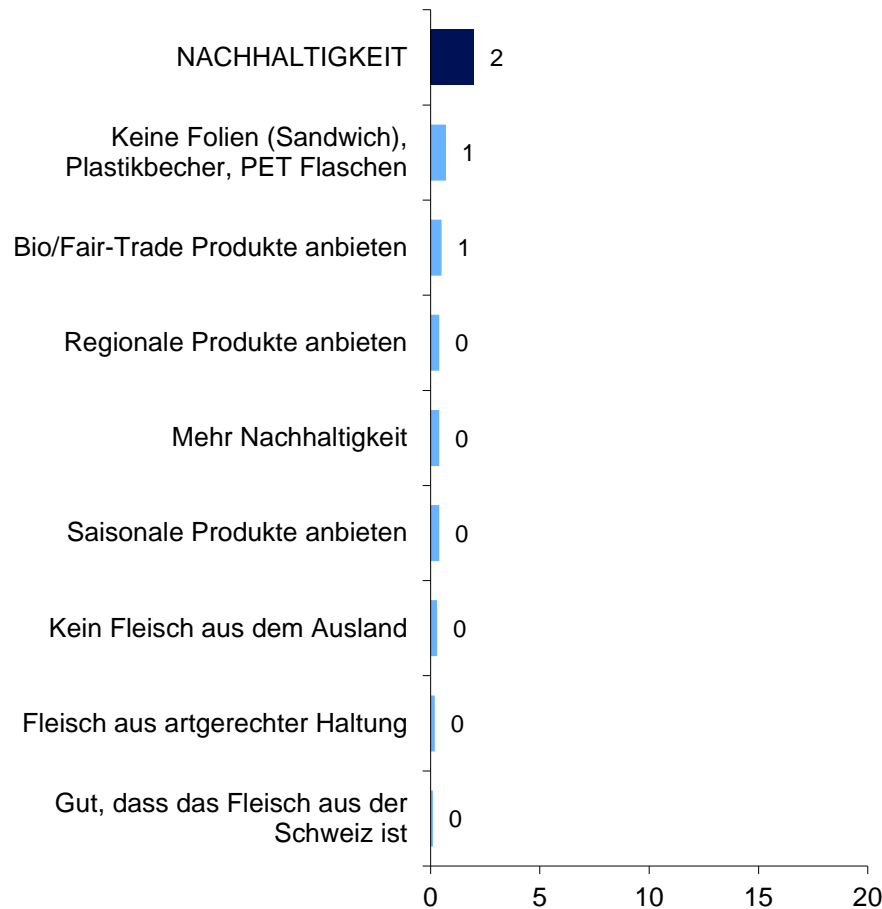


■ 2017 (N=3207)
■ 2014 (N=3585)

■ unzufrieden (<65)
■ teilweise zufrieden (=65 bis 80)
■ sehr zufrieden (>=80)

Hinweise/Bemerkungen/Anregungen – Nachhaltigkeit

Antwortangaben in %*



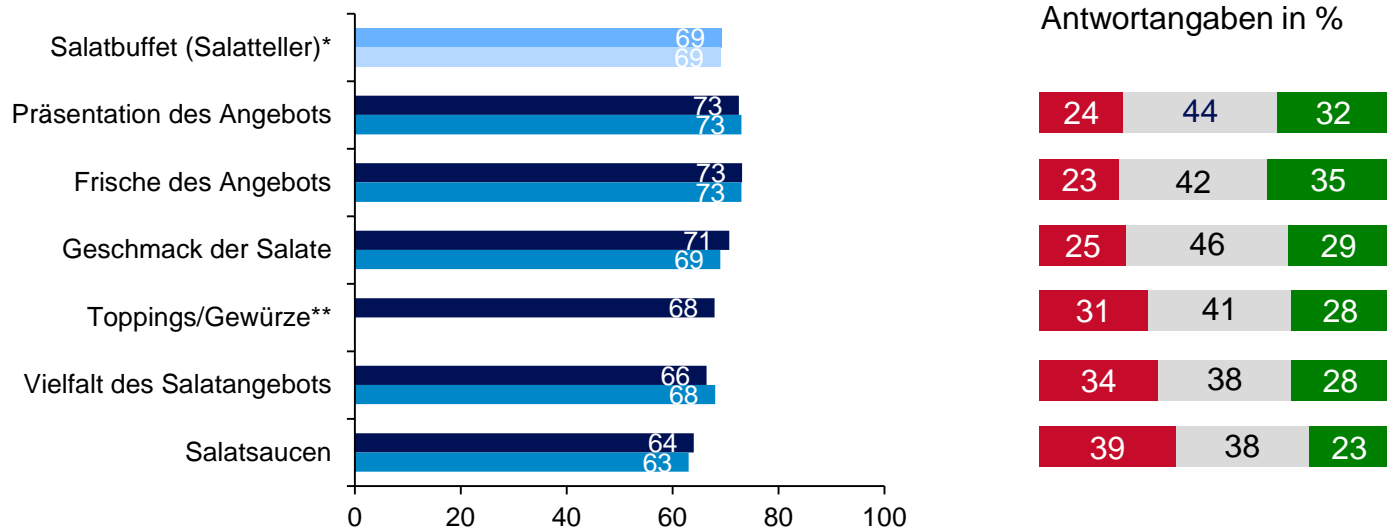
2017 (N=3876**)

* Mehrfachnennungen möglich

** Gesamtanzahl der offenen Nennungen bei dieser Frage

O1. Falls Sie noch Hinweise/Bemerkungen/Anregungen zu der Mensaverpflegung an der ETH Zürich Zentrum oder am Campus Hönggerberg haben, teilen Sie uns diese bitte hier mit. (Offene Frage)

Salatbuffet (Salatteller) II



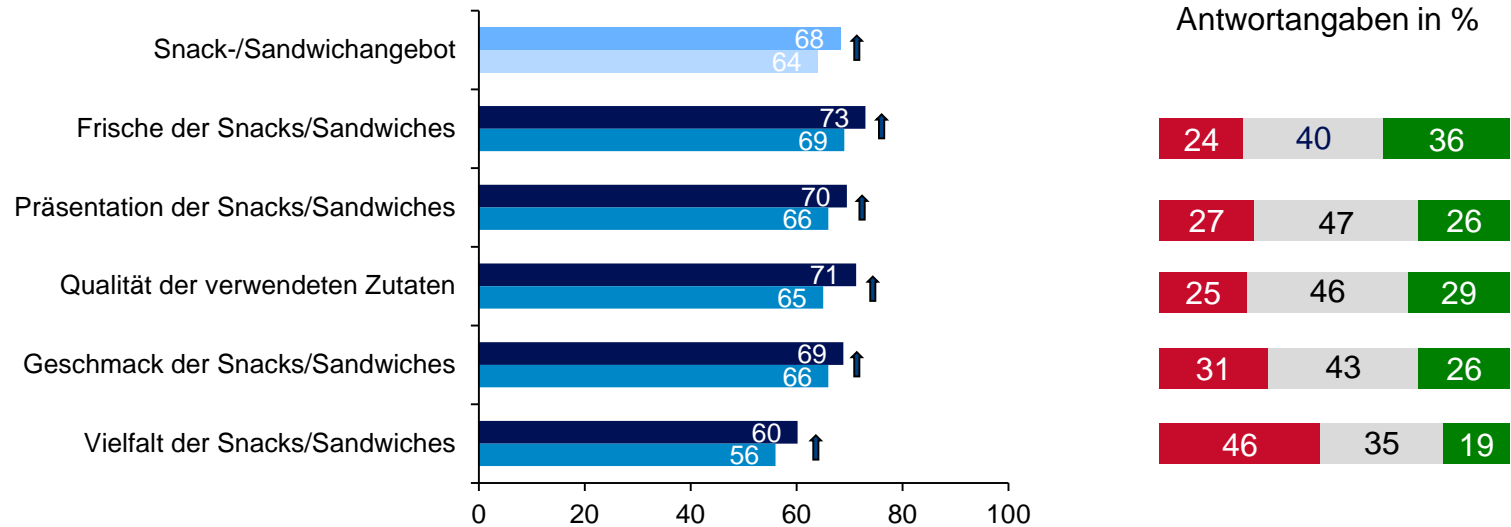
■ 2017 (N=959)
■ 2014 (N=959)

* Nicht direkt vergleichbar, da sich Kundenthema in 2014 teilweise aus anderen Kriterien zusammensetzte

** Neues Kriterium in 2017

C3. Denken Sie nun an das Salatbuffet (den Salatteller) im Gastronomiebetrieb. Wie werden Ihre Erwartungen erfüllt in Bezug auf ... ?

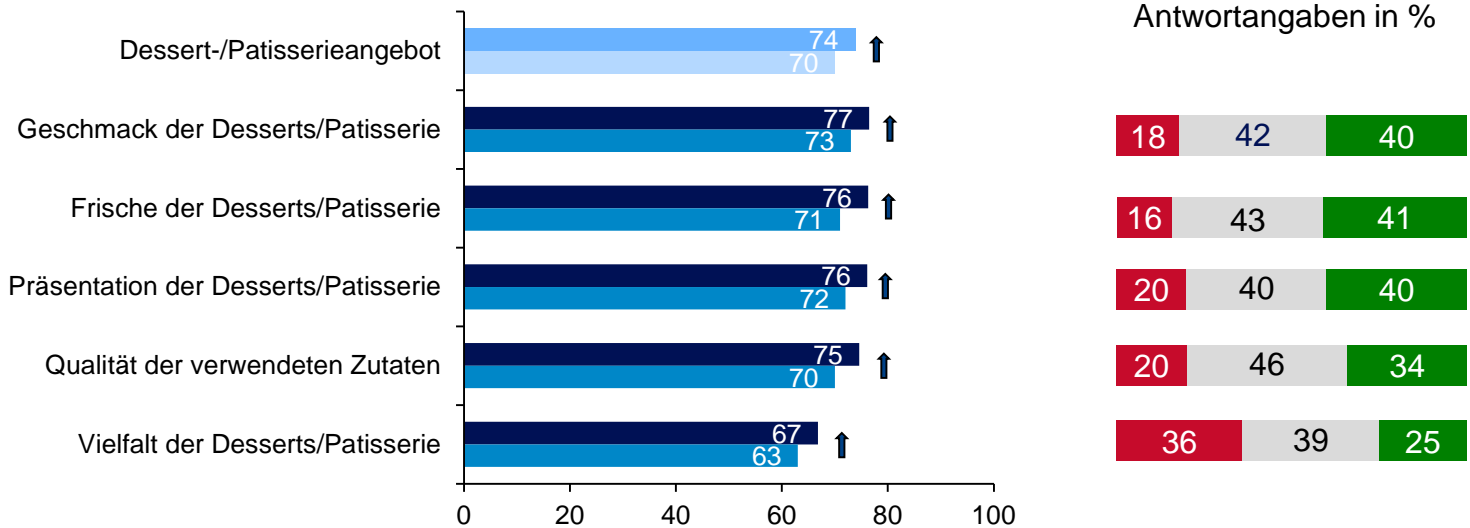
Snack-/Sandwichangebot II



■ 2017 (N=404)
■ 2014 (N=404)

■ unzufrieden (<65)
■ teilweise zufrieden (=65 bis 80)
■ sehr zufrieden (>=80)

Dessert-/Patisserieangebot II



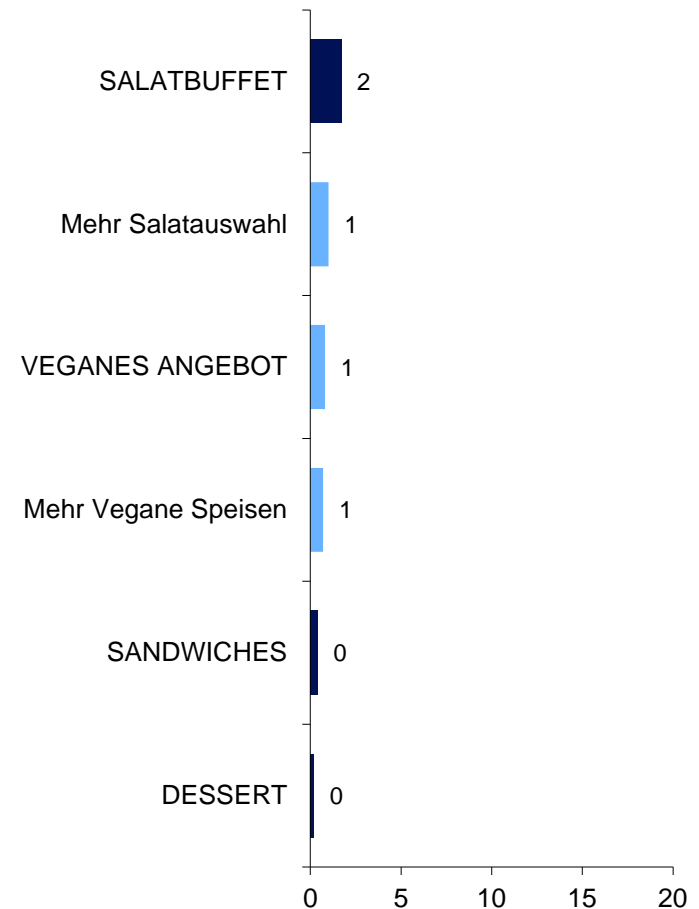
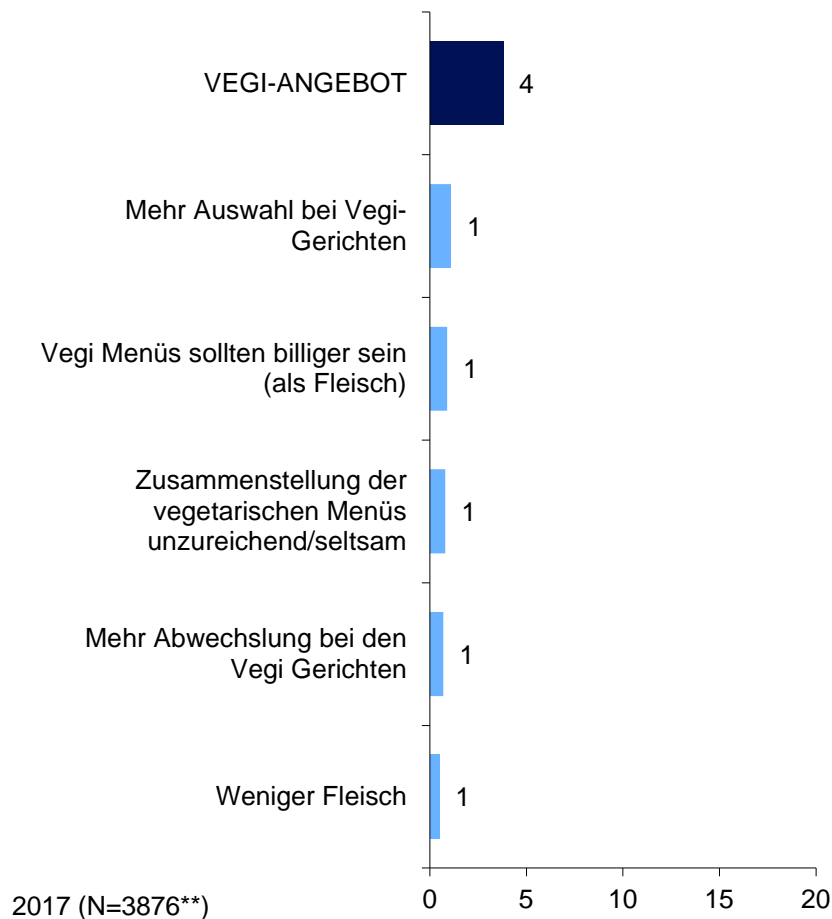
■ 2017 (N=334)
■ 2014 (N=334)

■ unzufrieden (<65)
■ teilweise zufrieden (=65 bis 80)
■ sehr zufrieden (>=80)

C6. Denken Sie nun an das Dessertangebot und das Patisserieangebot im Gastronomiebetrieb. Wie werden Ihre Erwartungen erfüllt in Bezug auf ... ?

Hinweise/Bemerkungen/Anregungen – Vegi, Salat, Sandwich

Antwortangaben in %*

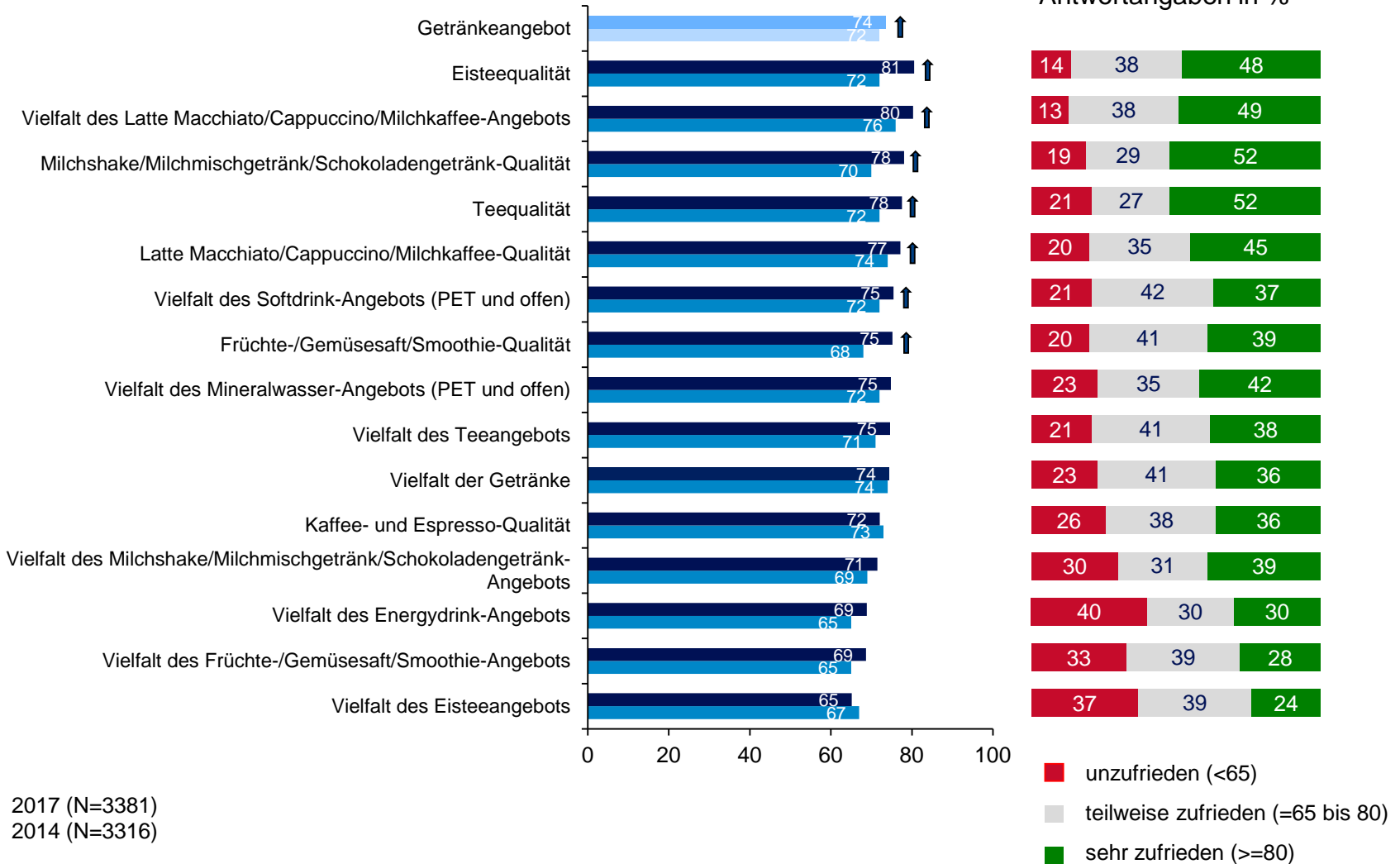


* Mehrfachnennungen möglich

** Gesamtanzahl der offenen Nennungen bei dieser Frage

O1. Falls Sie noch Hinweise/Bemerkungen/Anregungen zu der Mensaverpflegung an der ETH Zürich Zentrum oder am Campus Hönggerberg haben, teilen Sie uns diese bitte hier mit. (Offene Frage), ausgewiesen ab 1 % (gerundet)

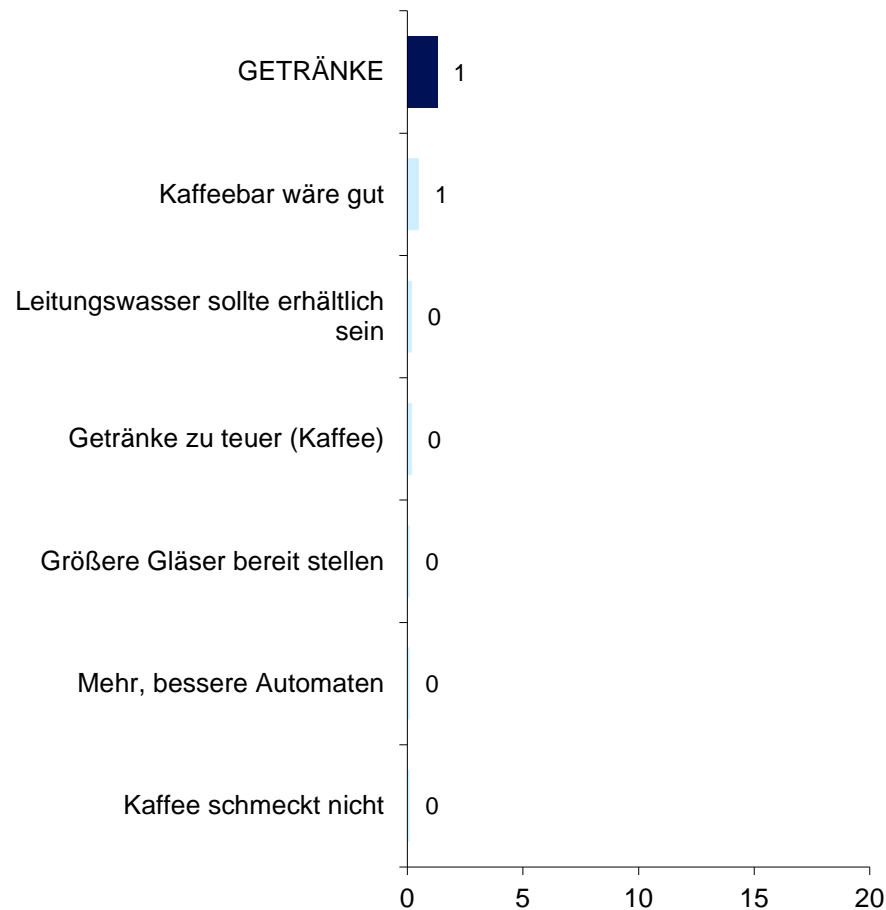
Getränkeangebot*



* Nicht direkt vergleichbar, da sich Kundenthema in 2014 teilweise aus anderen Kriterien zusammensetzte
D1. Denken Sie nun an das Getränkeangebot insgesamt. Wie werden Ihre Erwartungen erfüllt in Bezug auf ... ?

Hinweise/Bemerkungen/Anregungen – Getränke

Antwortangaben in %*



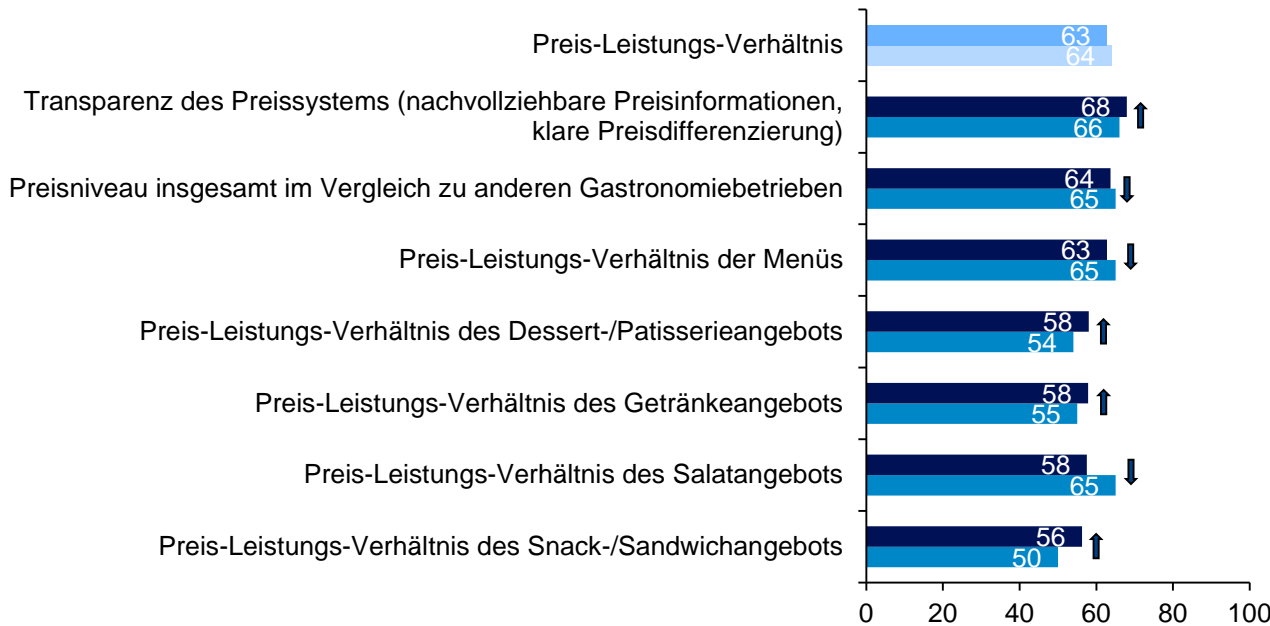
2017 (N=3876**)

* Mehrfachnennungen möglich

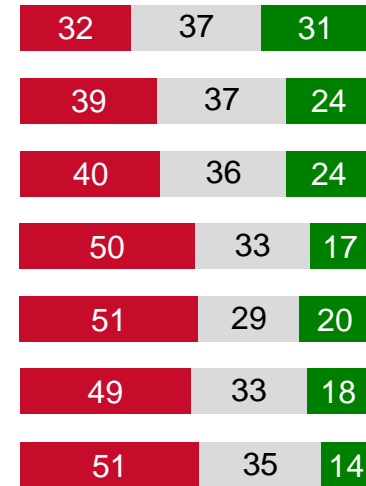
** Gesamtanzahl der offenen Nennungen bei dieser Frage

O1. Falls Sie noch Hinweise/Bemerkungen/Anregungen zu der Mensaverpflegung an der ETH Zürich Zentrum oder am Campus Hönggerberg haben, teilen Sie uns diese bitte hier mit. (Offene Frage)

Preis-Leistungs-Verhältnis



Antwortangaben in %

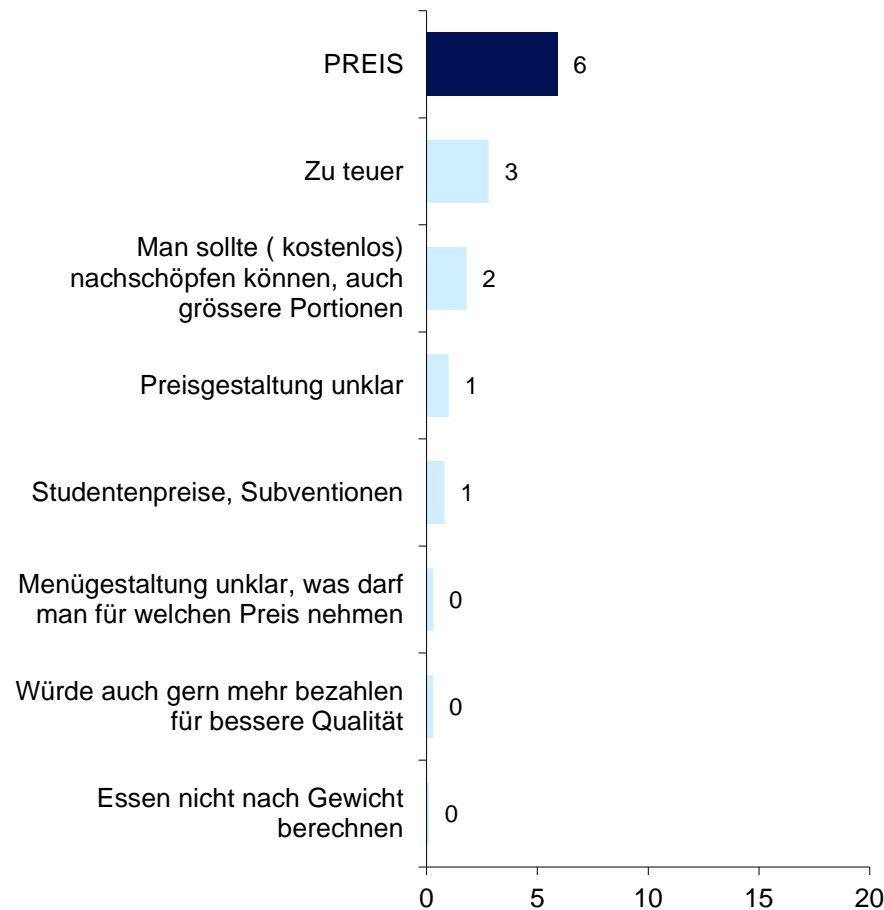


■ 2017 (N=5627)
■ 2014 (N=5845)

■ unzufrieden (<65)
■ teilweise zufrieden (=65 bis 80)
■ sehr zufrieden (>=80)

Hinweise/Bemerkungen/Anregungen – Preis

Antwortangaben in %*



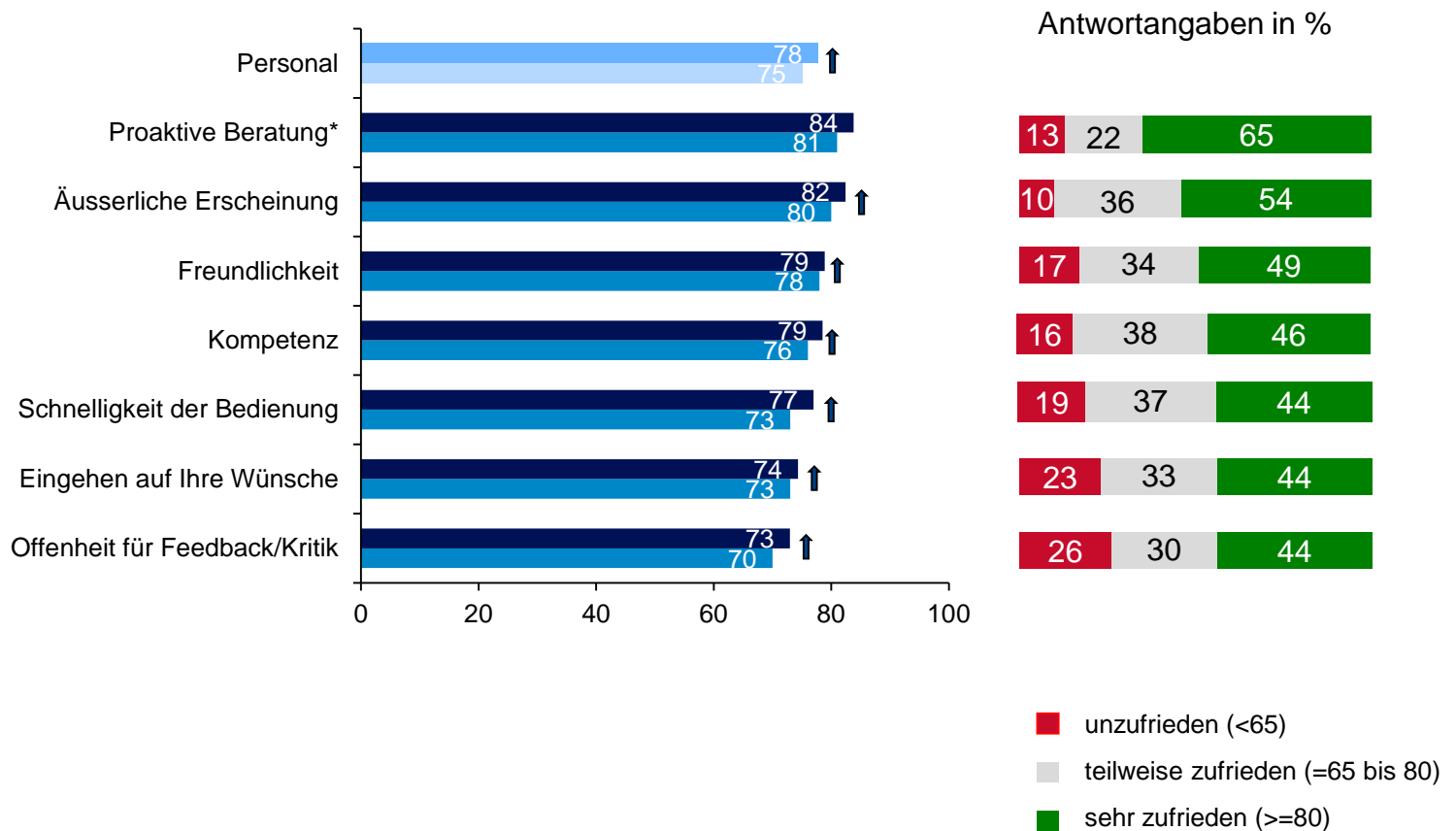
2017 (N=3876**)

* Mehrfachnennungen möglich

** Gesamtanzahl der offenen Nennungen bei dieser Frage

O1. Falls Sie noch Hinweise/Bemerkungen/Anregungen zu der Mensaverpflegung an der ETH Zürich Zentrum oder am Campus Hönggerberg haben, teilen Sie uns diese bitte hier mit. (Offene Frage)

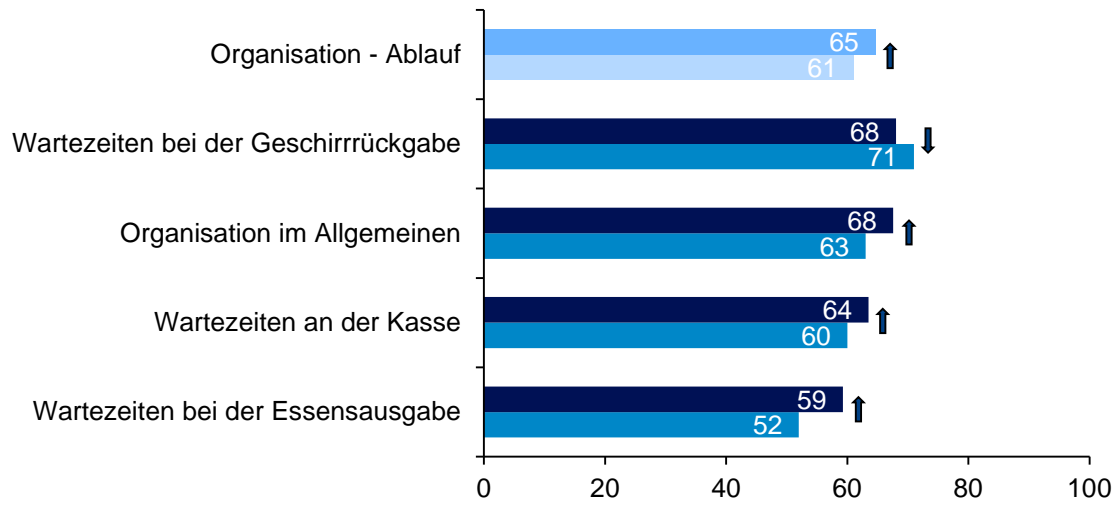
Personal



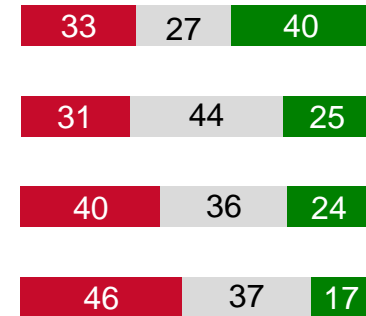
* Nicht im gerechneten Thema enthaltenes Kriterium.

J1. Denken Sie an das Personal. Wie werden Ihre Erwartungen erfüllt in Bezug auf ... ?

Organisation des Betriebs – Ablauf



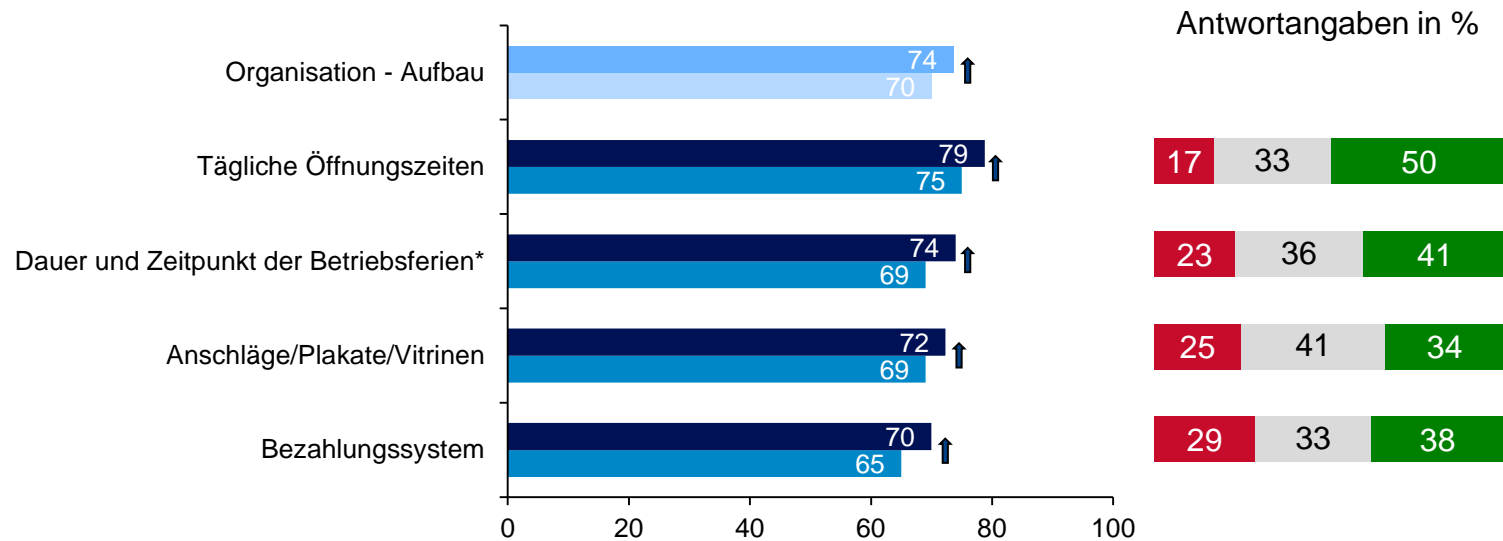
Antwortangaben in %



■ 2017 (N=5588)
■ 2014 (N=5810)

■ unzufrieden (<65)
■ teilweise zufrieden (=65 bis 80)
■ sehr zufrieden (>=80)

Organisation des Betriebs – Aufbau



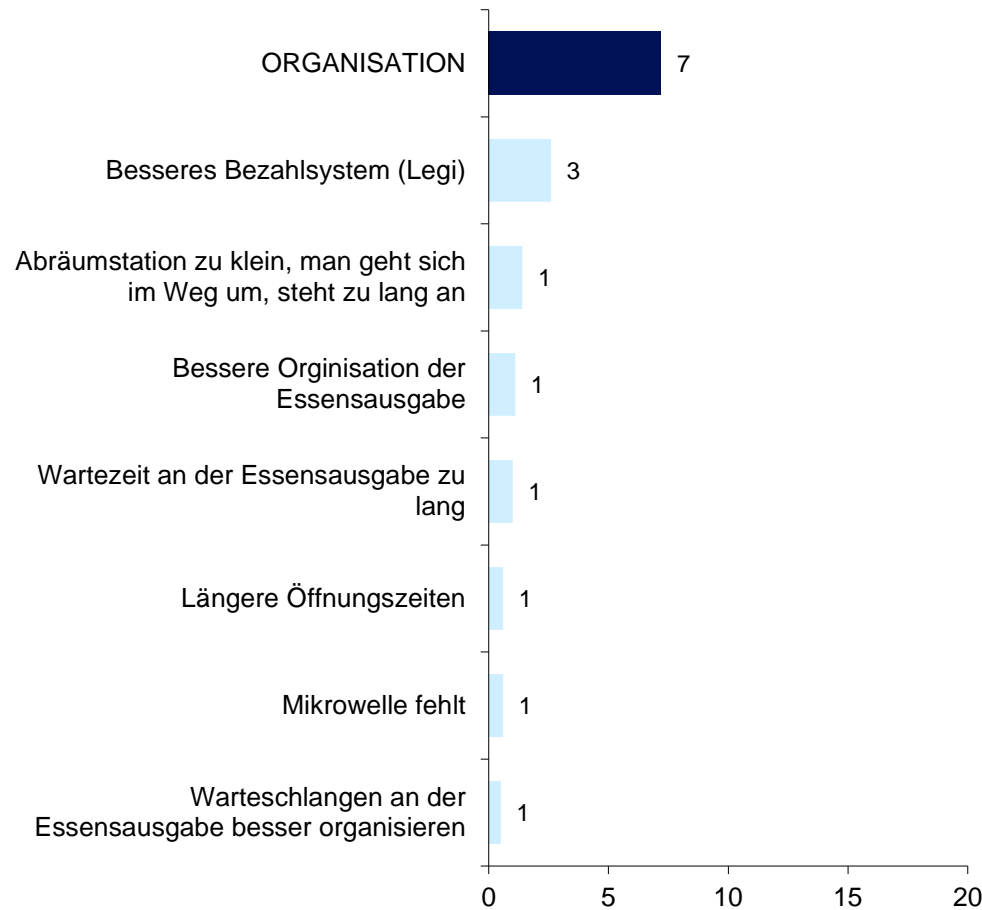
■ 2017 (N=5572)
■ 2014 (N=5786)

■ unzufrieden (<65)
■ teilweise zufrieden (=65 bis 80)
■ sehr zufrieden (>=80)

* Nicht im gerechneten Thema enthaltenes Kriterium.
G1. Denken Sie an die Organisation des Betriebs. Wie werden Ihre Erwartungen erfüllt in Bezug auf ... ?
© GfK 2017 | ETH Gästebefragung Gastronomiebetriebe | Juli 2017

Hinweise/Bemerkungen/Anregungen – Organisation

Antwortangaben in %*



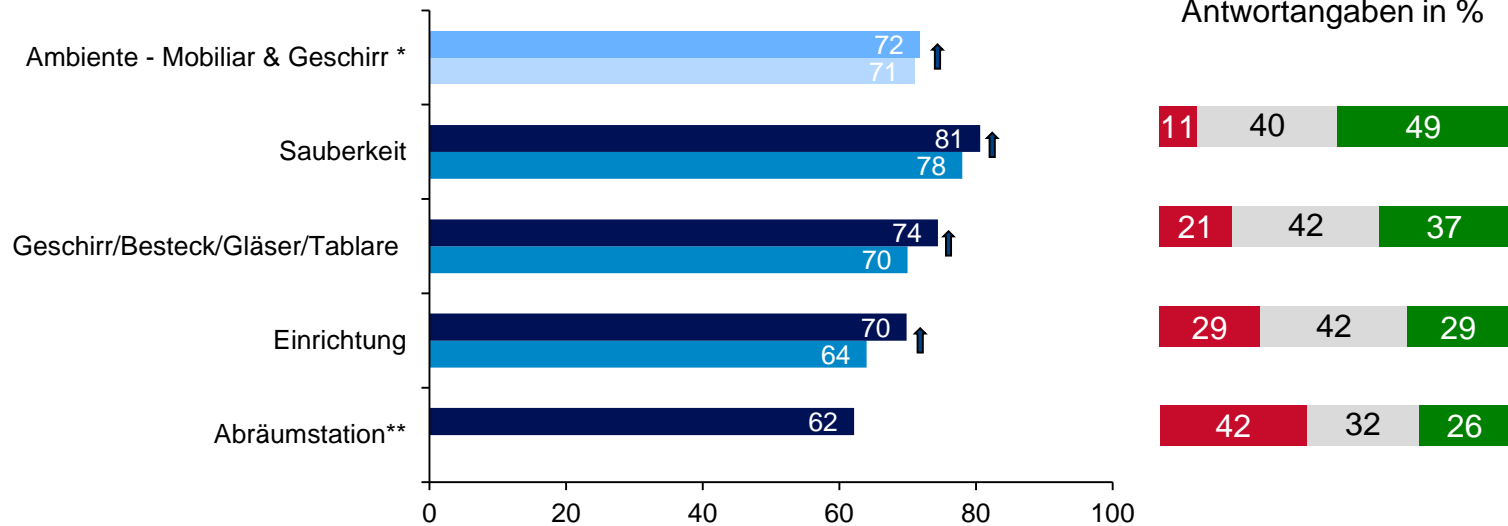
2017 (N=3876**)

* Mehrfachnennungen möglich

** Gesamtanzahl der offenen Nennungen bei dieser Frage

O1. Falls Sie noch Hinweise/Bemerkungen/Anregungen zu der Mensaverpflegung an der ETH Zürich Zentrum oder am Campus Hönggerberg haben, teilen Sie uns diese bitte hier mit. (Offene Frage), ausgewiesen ab 1 % (gerundet)

Ambiente - Mobiliar und Geschirr*



■ 2017 (N=5529)
■ 2014 (N=5784)

* Nicht direkt vergleichbar, da sich das Kundenthema in 2014 teilweise aus anderen Kriterien zusammensetzte.

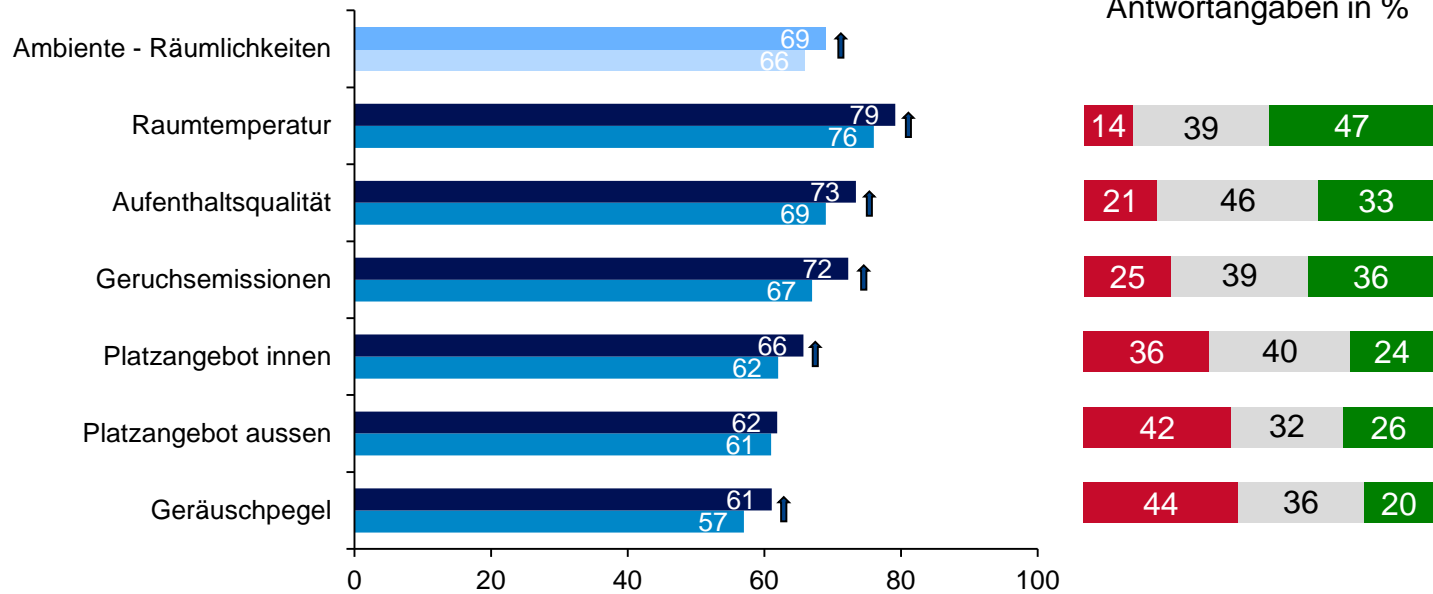
** Neues Kriterium in 2017

H1. Denken Sie an das Ambiente. Wie werden Ihre Erwartungen erfüllt in Bezug auf ... ?

© GfK 2017 | ETH Gästebefragung Gastronomiebetriebe | Juli 2017

■ unzufrieden (<65)
■ teilweise zufrieden (=65 bis 80)
■ sehr zufrieden (>=80)

Ambiente – Räumlichkeiten

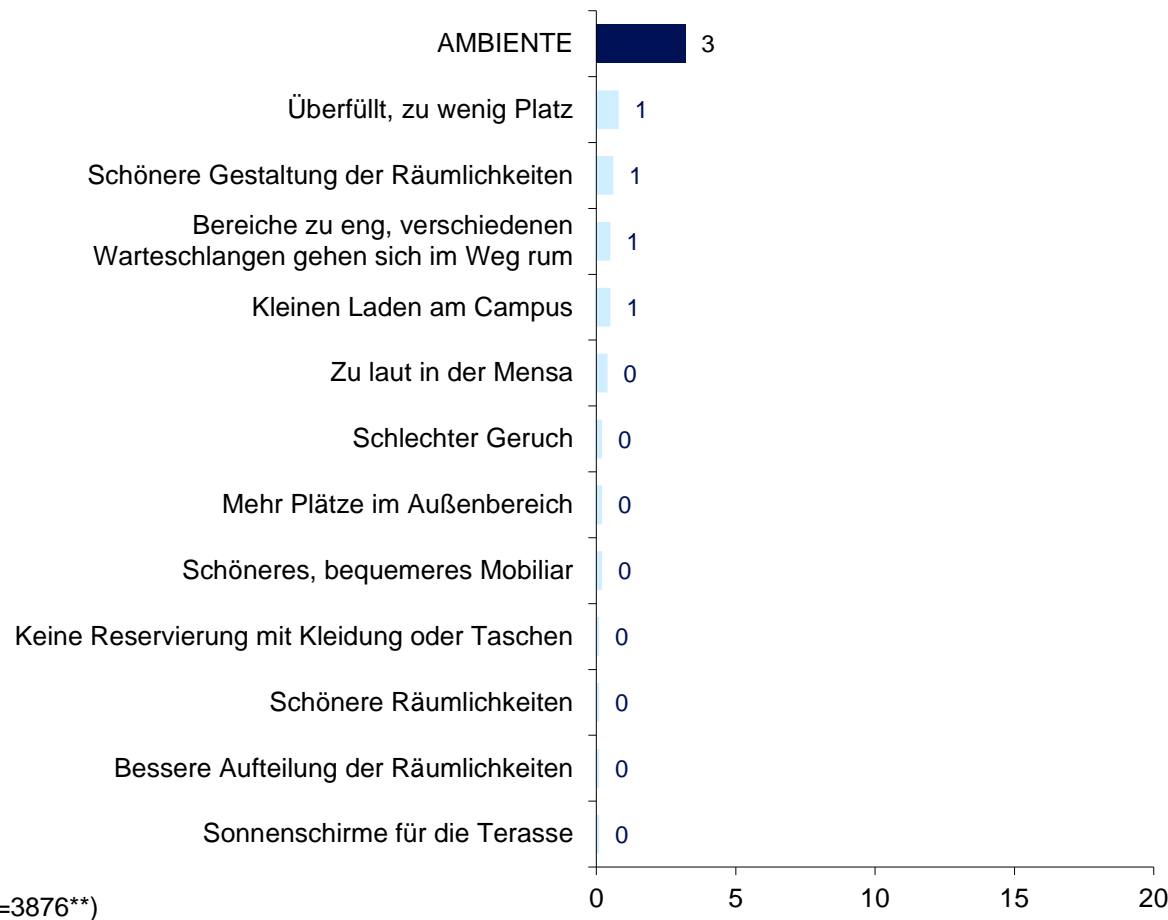


■ 2017 (N=5528)
■ 2014 (N=5791)

■ unzufrieden (<65)
■ teilweise zufrieden (=65 bis 80)
■ sehr zufrieden (>=80)

Hinweise/Bemerkungen/Anregungen – Ambiente

Antwortangaben in %*



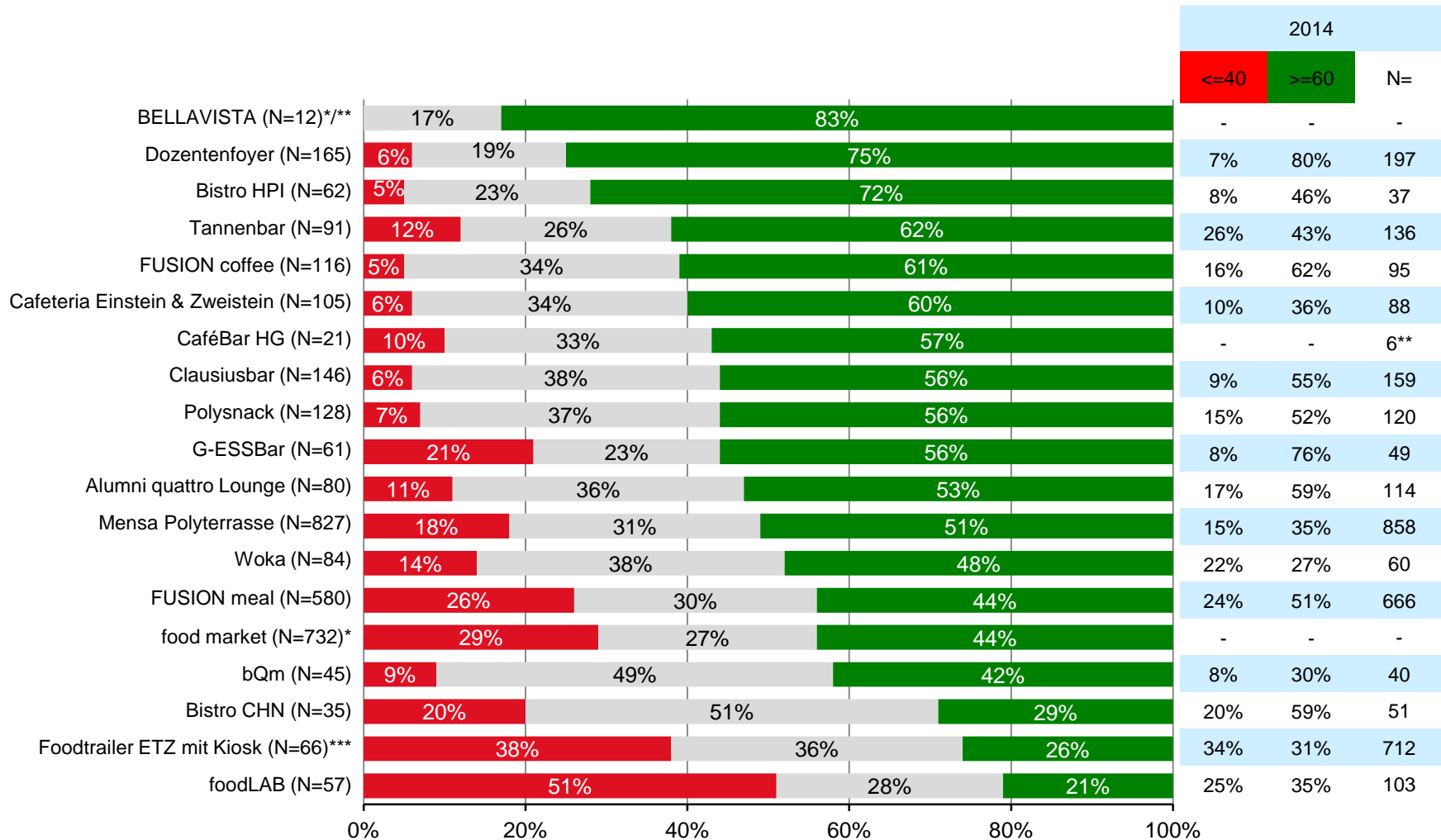
2017 (N=3876**)

* Mehrfachnennungen möglich

** Gesamtanzahl der offenen Nennungen bei dieser Frage

O1. Falls Sie noch Hinweise/Bemerkungen/Anregungen zu der Mensaverpflegung an der ETH Zürich Zentrum oder am Campus Hönggerberg haben, teilen Sie uns diese bitte hier mit. (Offene Frage)

Trends – Entwicklung des Gesamtbetriebs in den letzten Jahren



* Neu abgefragt in 2017

** Kleine Basis

*** Gloriabar in 2014

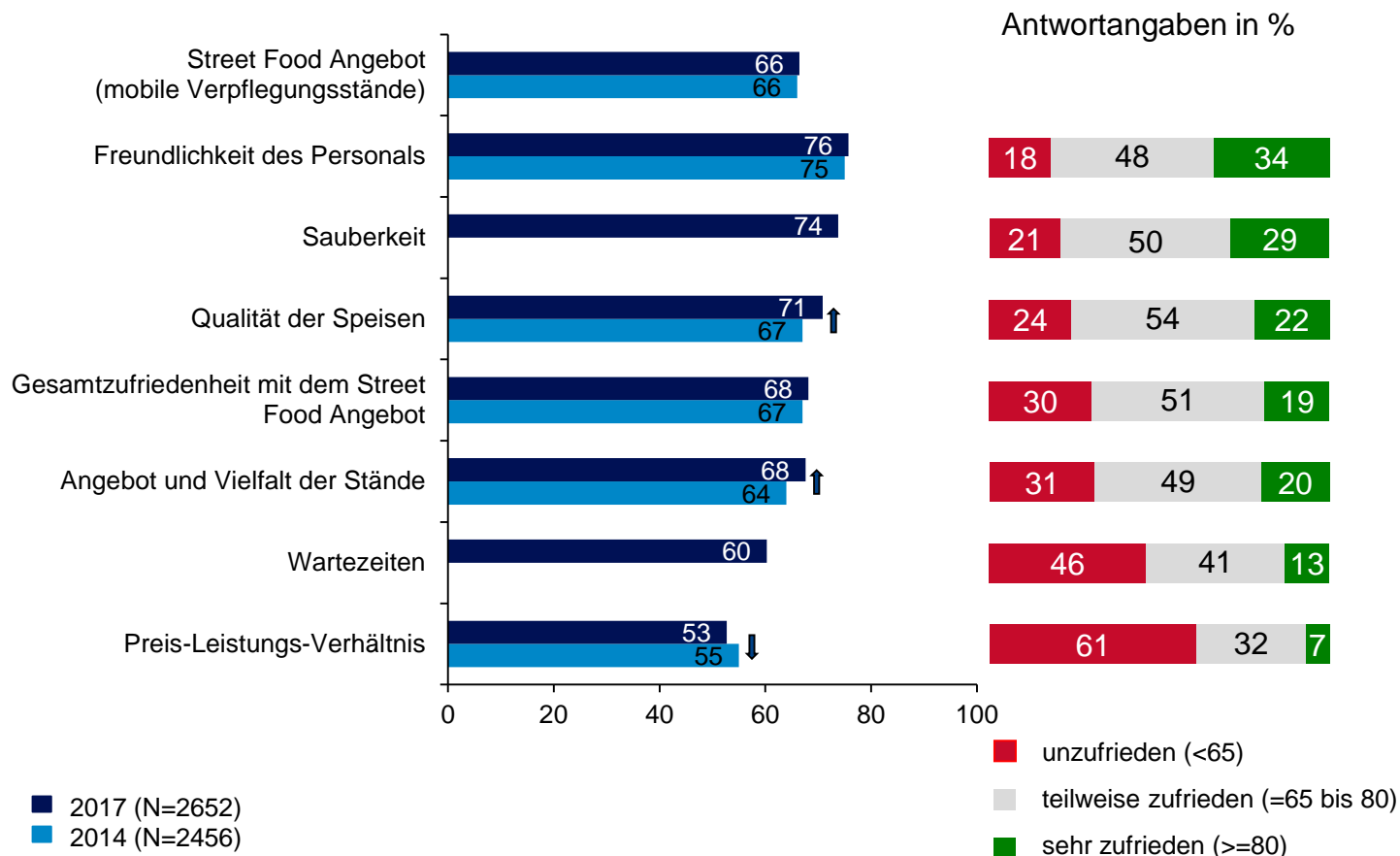
N1. Wenn Sie an die Entwicklung des Gesamtbetriebs in den letzten Jahren denken, wie hat sich dieser entwickelt?

■ sich eher verschlechtert (<=40)

■ etwa gleich geblieben (40 bis 60)

■ sich eher verbessert (>=60)

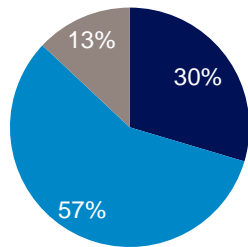
Trends – Street Food Angebot (mobile Verpflegungsstände)



N1a. Denken Sie an das Street Food Angebot (mobile Verpflegungsstände) an der ETH Zürich. Wie werden Ihre Erwartungen erfüllt in Bezug auf...?

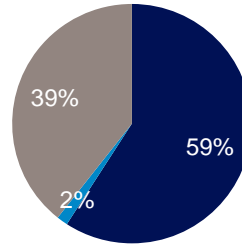
Trends – Street Food Angebot (mobile Verpflegungsstände)

Interesse Lebensmittelmarkt am Samstag



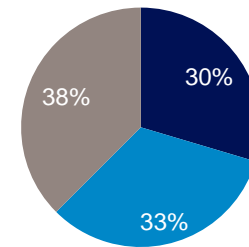
■ Ja ■ Nein ■ weiss nicht

Weiterführung Lunch Market erwünscht



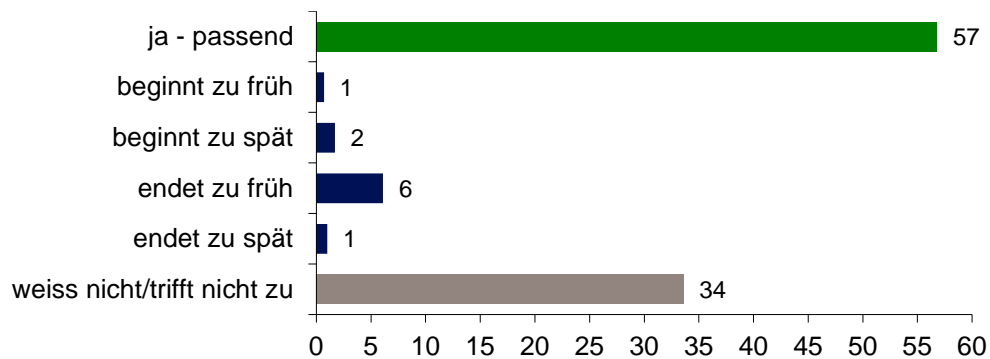
■ Ja ■ Nein ■ weiss nicht

Interesse Markt am Abend



■ Ja ■ Nein ■ weiss nicht

Marktzeiten
Lunch Market ETH Höggerberg



(N=2746)

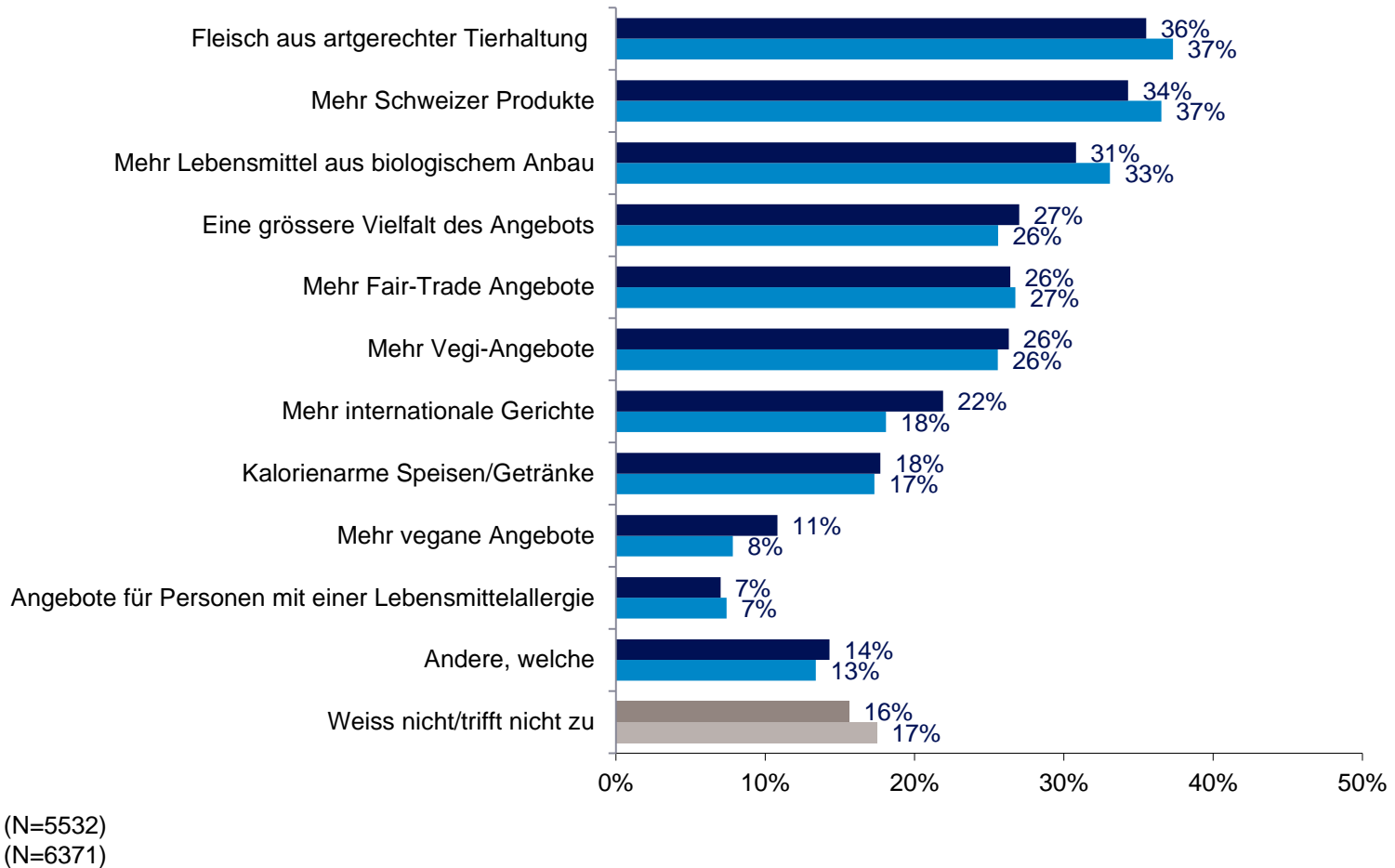
N1a2. Besteht ein Interesse an einem Lebensmittelmarkt am Samstag?

N1a3. Denken Sie an den ‚Lunch Market‘ am ETH Standort Höggerberg. Sind die Marktzeiten 11 – 15 Uhr passend?

N1a4. Soll der Lunch Market weitergeführt werden?

N1a5. Besteht ein Interesse an einem ‚Market‘ (analog ‚Lunch Market‘) am Abend?

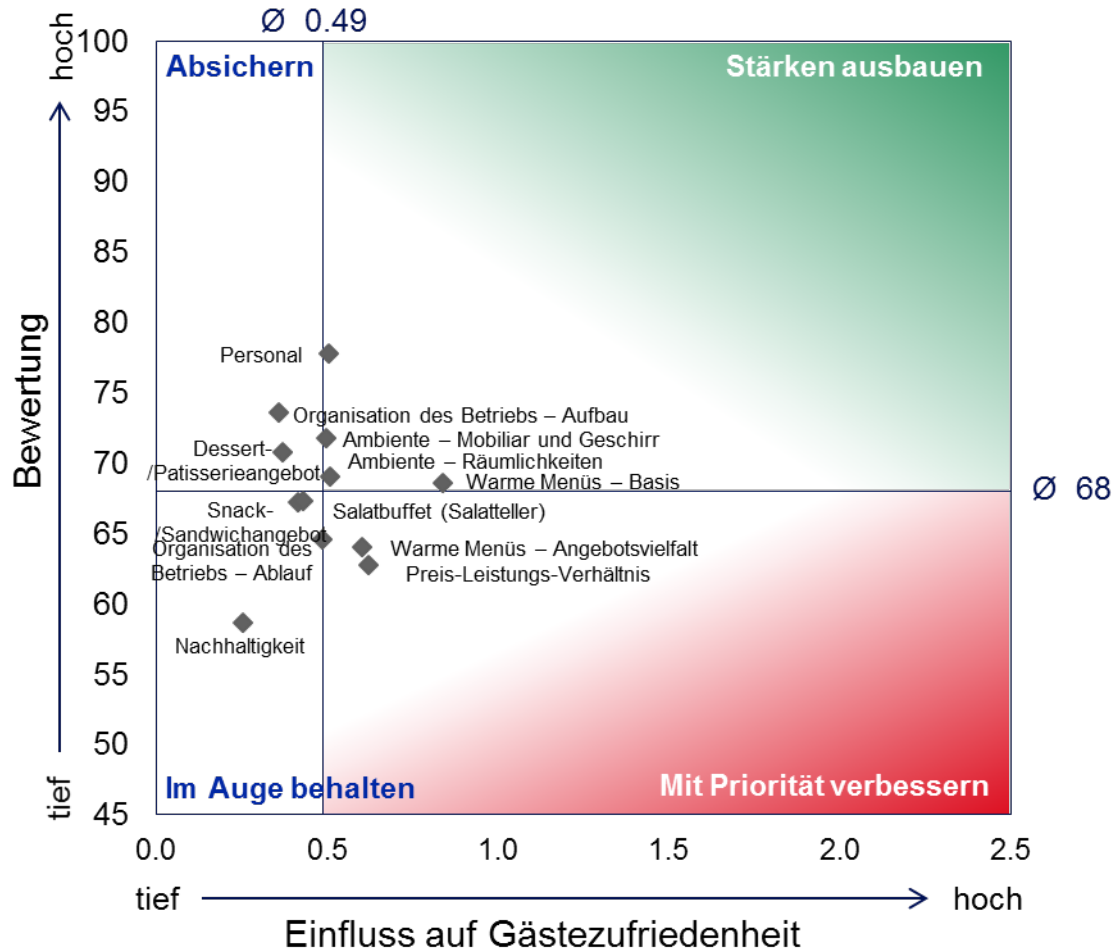
Trends – Speisenangebot*



* Mehrfachnennungen möglich

N2. Denken Sie an das Gesamtangebot der Gastronomiebetriebe der ETH Zürich. Für ein besseres Wohlbefinden und ein häufigeres Frequentieren der Mensen/Cafeterias/Restaurants der ETH Zürich, welche der folgenden Angebote würden Sie begrüssen?

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – TOTAL



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen

Jede Dimension zeichnet sich aus Gästesicht durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen

Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.

Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang

Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

Lesebeispiel

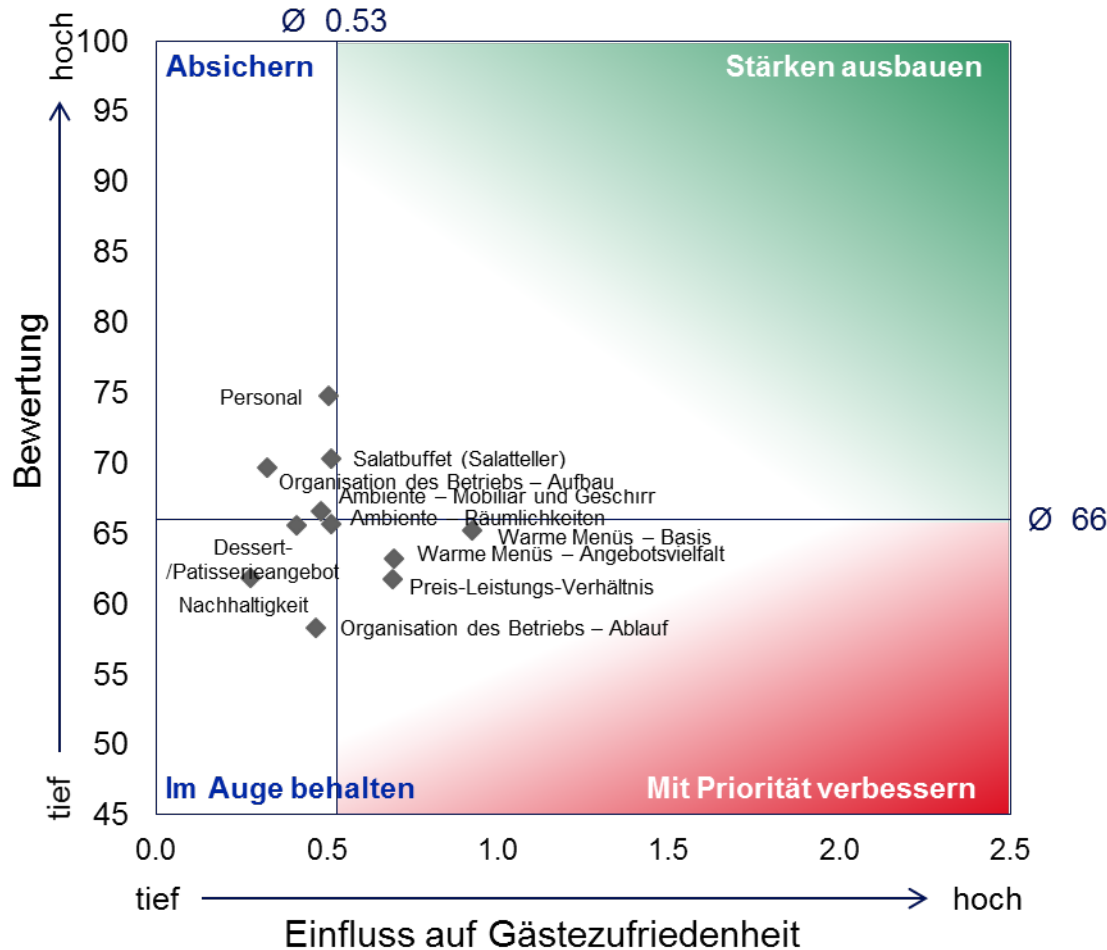
Das Thema Warme Menüs - Basis hat einen überdurchschnittlich hohen Einfluss (0.8) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 69 Punkten (100er Skala) leicht überdurchschnittlich.

Legende

— Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit

— Durchschnittliche Bewertung des Themas

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – Mensa Polyterrasse



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen

Jede Dimension zeichnet sich aus Gästezeit durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen

Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.

Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang

Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

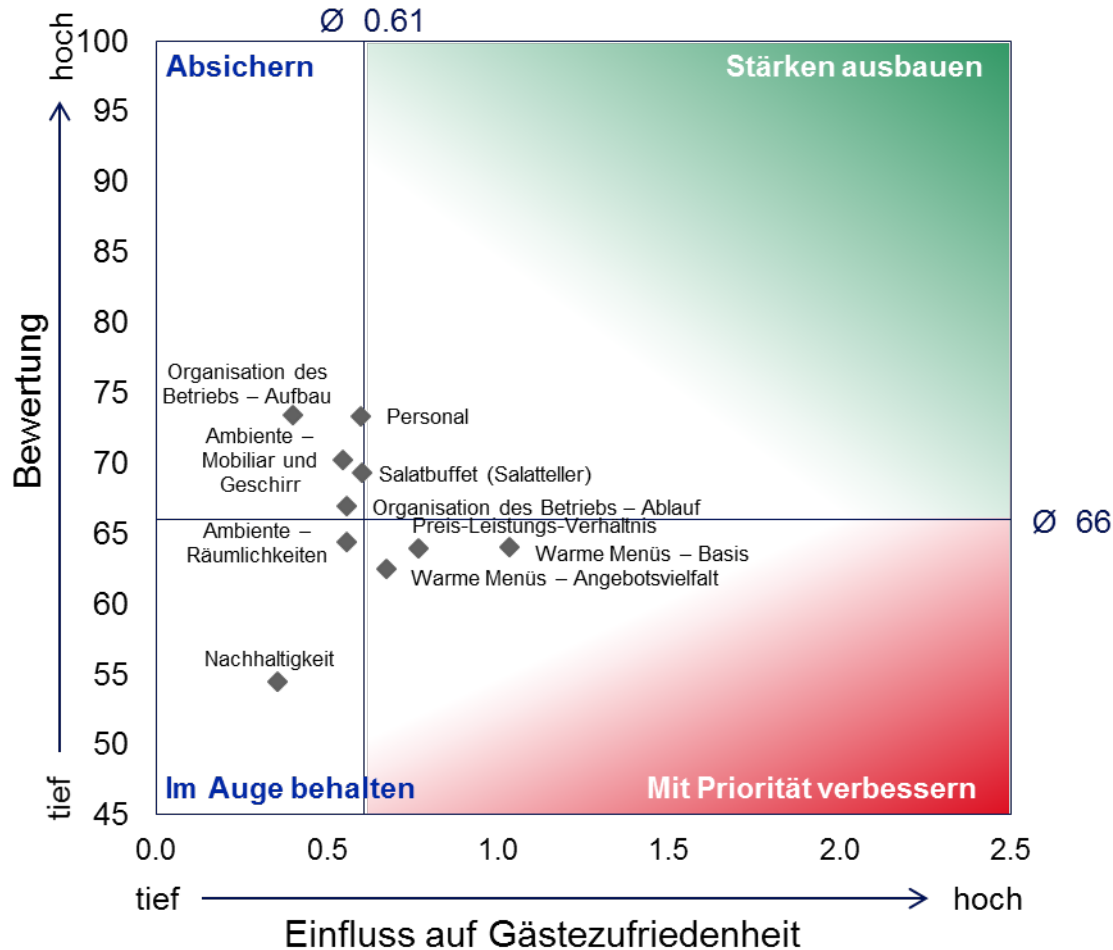
Lesebeispiel

Das Thema Warme Menüs - Basis hat einen überdurchschnittlich hohen Einfluss (0.9) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 65 Punkten (100er Skala) leicht unterdurchschnittlich.

Legende

- Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
- Durchschnittliche Bewertung des Themas

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – FUSION meal



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen

Jede Dimension zeichnet sich aus Gästesicht durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen

Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.



Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang

Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

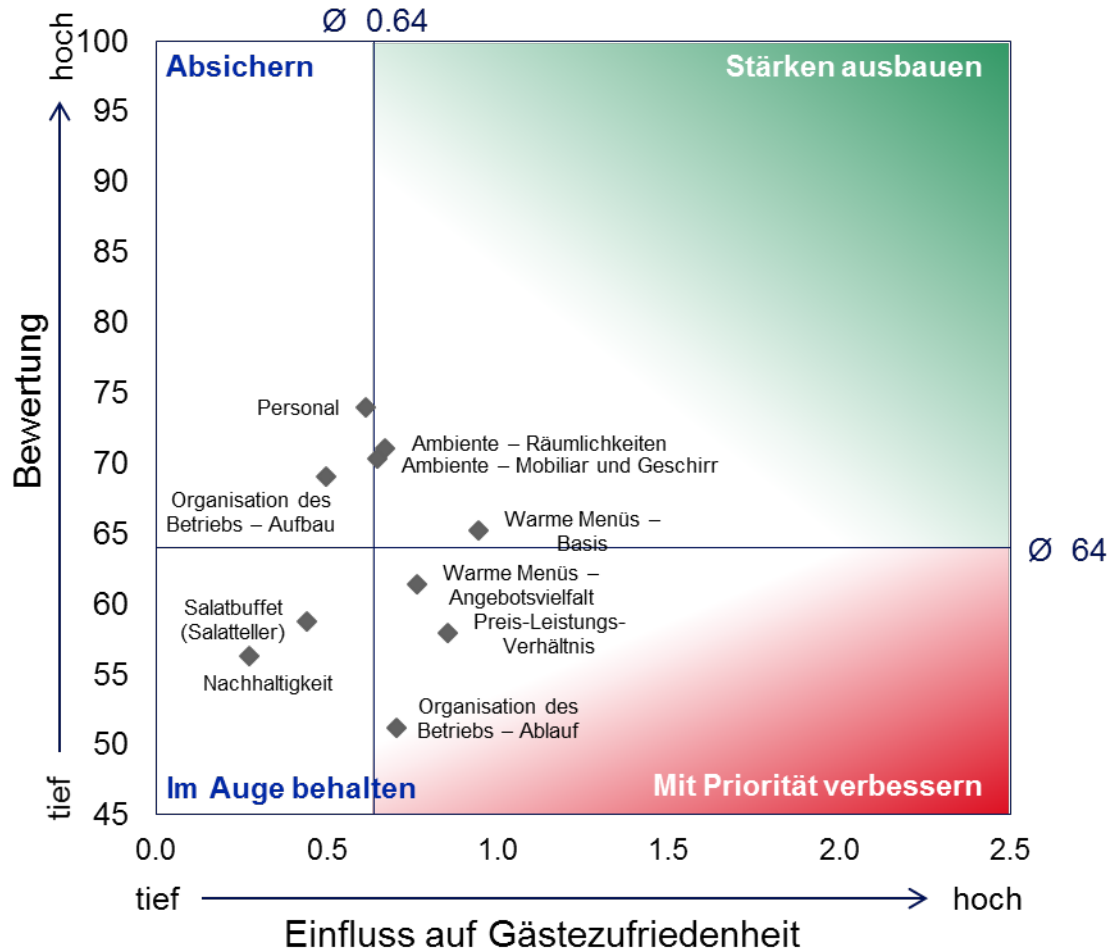
Lesebeispiel

Das Thema **Warme Menüs - Basis** hat einen überdurchschnittlich hohen Einfluss (1.0) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 64 Punkten (100er Skala) leicht unterdurchschnittlich.

Legende

-  Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
-  Durchschnittliche Bewertung des Themas

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – food market



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen
 Jede Dimension zeichnet sich aus Gästesicht durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen
 Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.

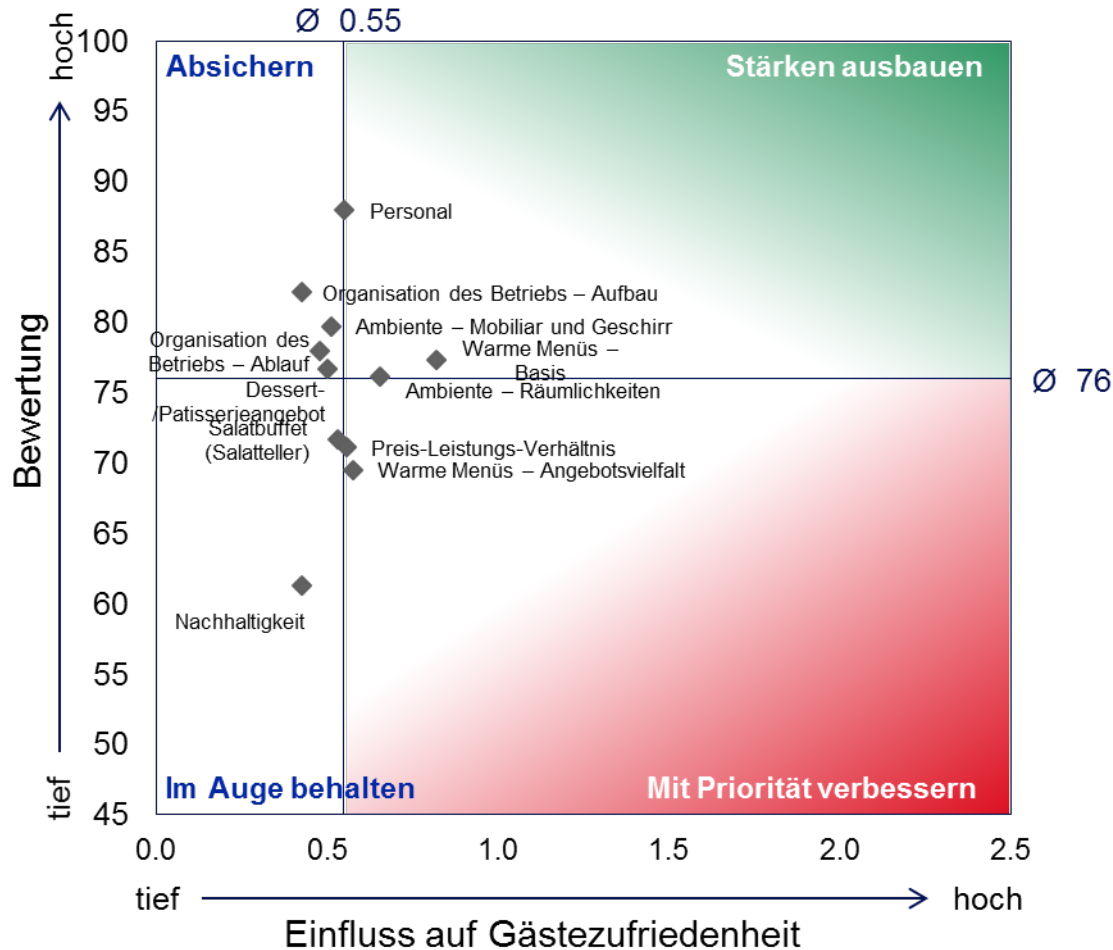
Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang
 Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

Lesebeispiel
 Das Thema Warme Menüs - Basis hat einen überdurchschnittlich hohen Einfluss (0.9) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 65 Punkten (100er Skala) leicht überdurchschnittlich.

Legende

- Vertical line: Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
- Horizontal line: Durchschnittliche Bewertung des Themas

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – Dozentenfoyer



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen
 Jede Dimension zeichnet sich aus Gästesicht durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen
 Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.

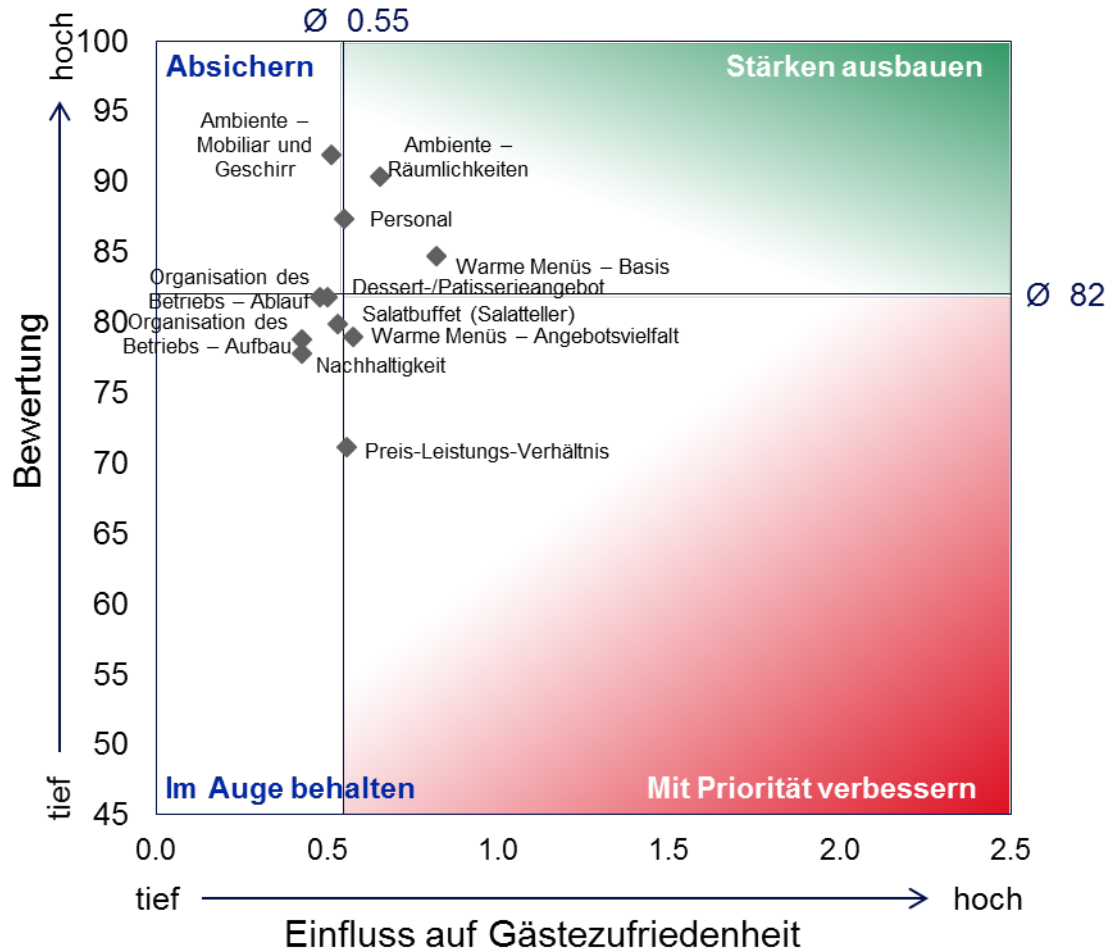
Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang
 Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

Lesebeispiel
 Das Thema Warme Menüs - Basis hat einen überdurchschnittlich hohen Einfluss (0.8) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 77 Punkten (100er Skala) leicht überdurchschnittlich.

Legende

- | Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
- Durchschnittliche Bewertung des Themas

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – BELLAVISTA*



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen
 Jede Dimension zeichnet sich aus Gästesicht durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen
 Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.

Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang
 Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

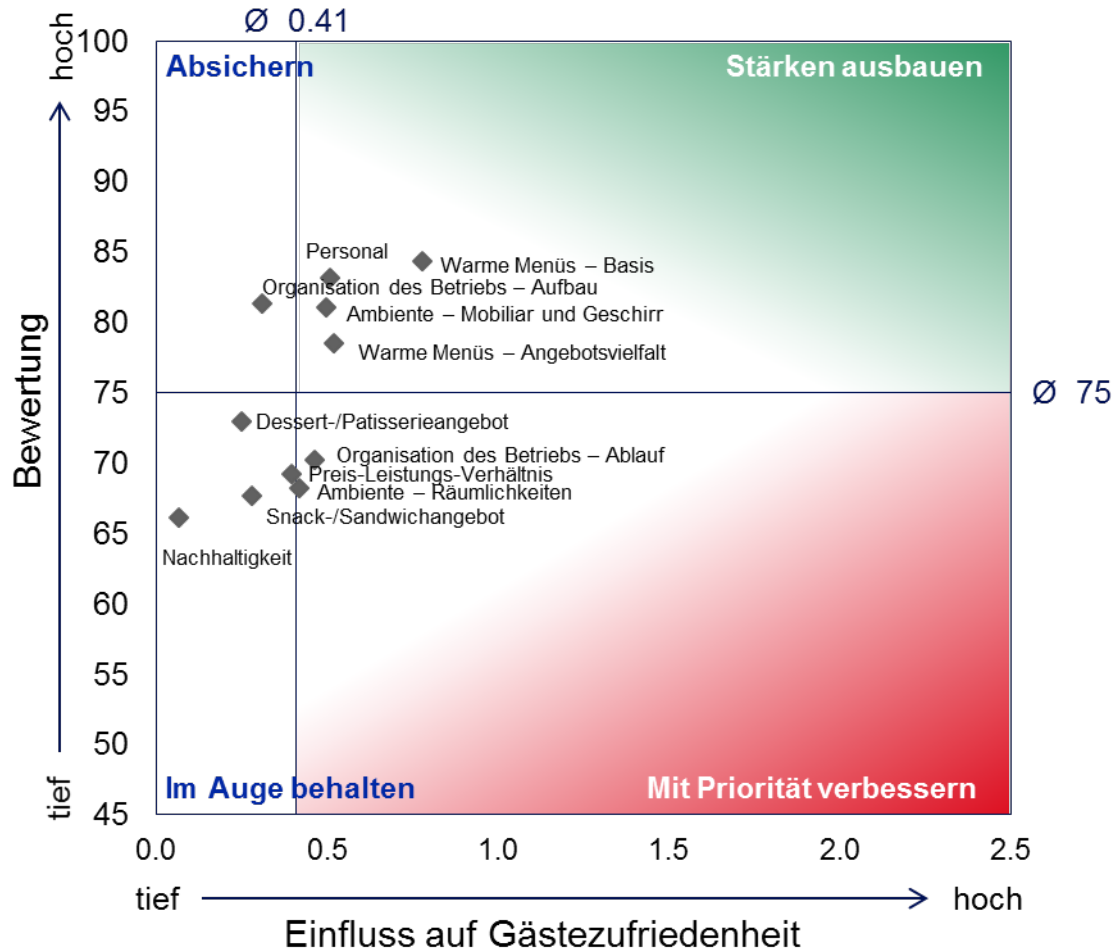
Lesebeispiel
 Das Thema Warme Menüs - Basis hat einen überdurchschnittlich hohen Einfluss (0.8) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 85 Punkten (100er Skala) überdurchschnittlich.

Legende

- Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
- Durchschnittliche Bewertung des Themas

* Aus Gründen der Modell-Stabilität (N<10) konnte für Snack-/Sandwichangebot kein Impact gerechnet werden. Es waren nur 8 Antworten vorhanden. Daher wurde Snack-/Sandwichangebot hier ausgeschlossen und der Score wurde gelöscht.

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – Clausiusbar



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen

Jede Dimension zeichnet sich aus Gästesicht durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen

Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.



Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang

Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

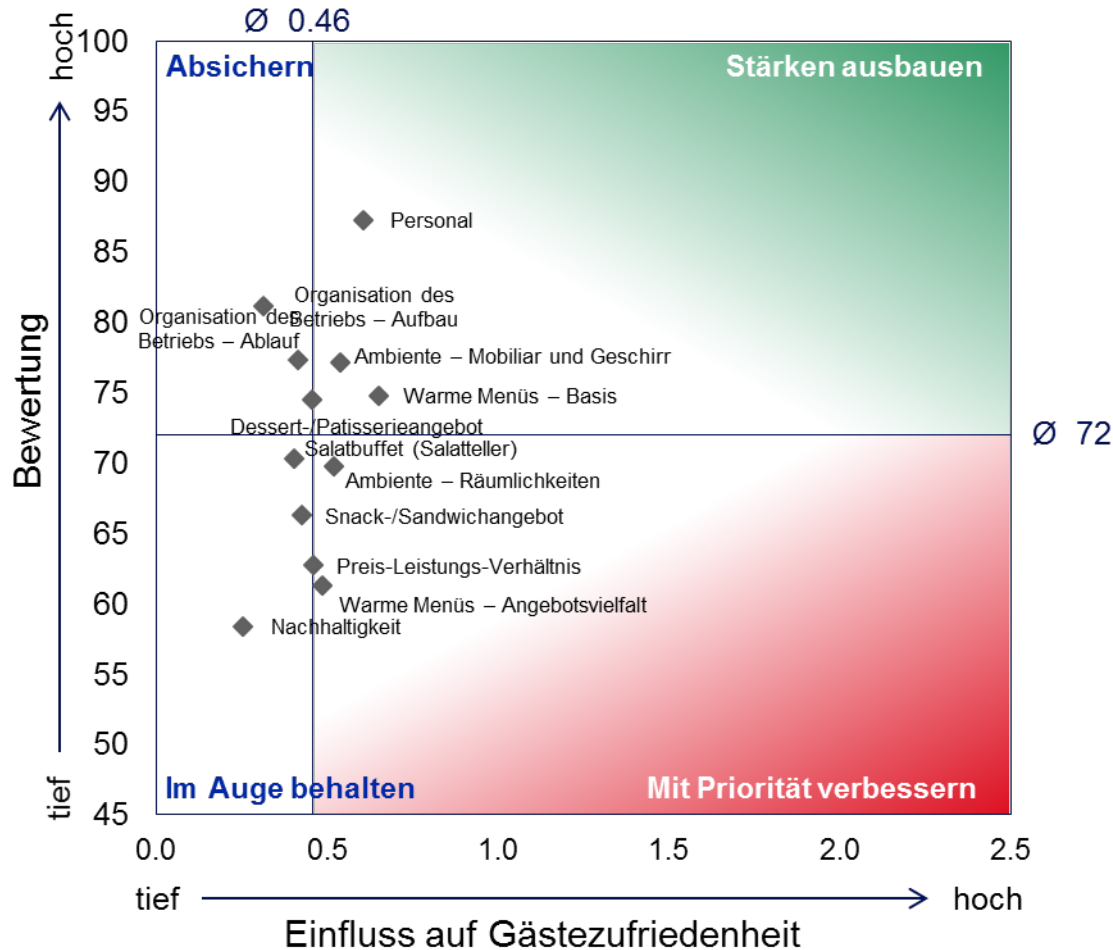
Lesebeispiel

Das Thema Warme Menüs - Basis hat einen überdurchschnittlich hohen Einfluss (0.8) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 84 Punkten (100er Skala) überdurchschnittlich.

Legende

-  Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
-  Durchschnittliche Bewertung des Themas

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – Polysnack



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen

Jede Dimension zeichnet sich aus Gästesicht durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen

Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.

Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang

Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

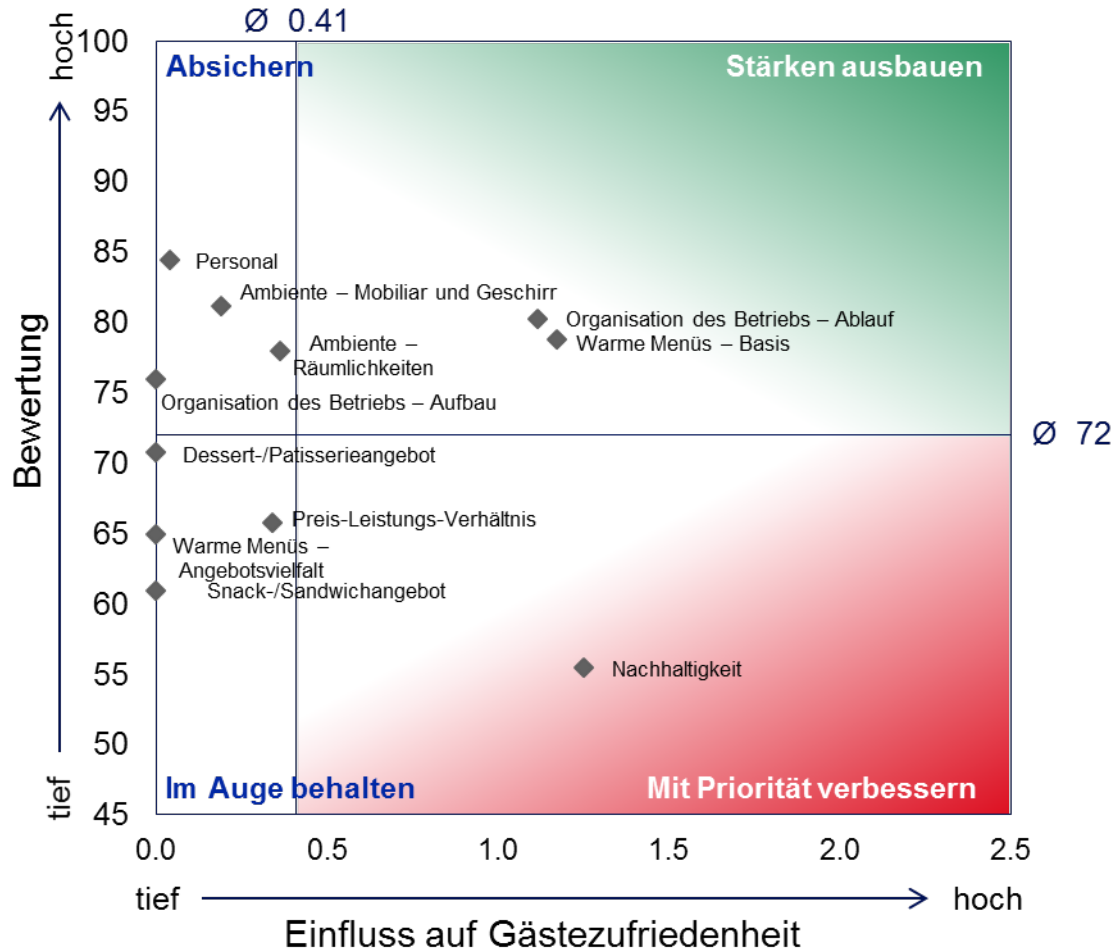
Lesebeispiel

Das Thema Warme Menüs - Basis hat einen überdurchschnittlich hohen Einfluss (0.7) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 75 Punkten (100er Skala) überdurchschnittlich.

Legende

- Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
- Durchschnittliche Bewertung des Themas

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – foodLAB



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen
 Jede Dimension zeichnet sich aus Gästesicht durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen
 Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.

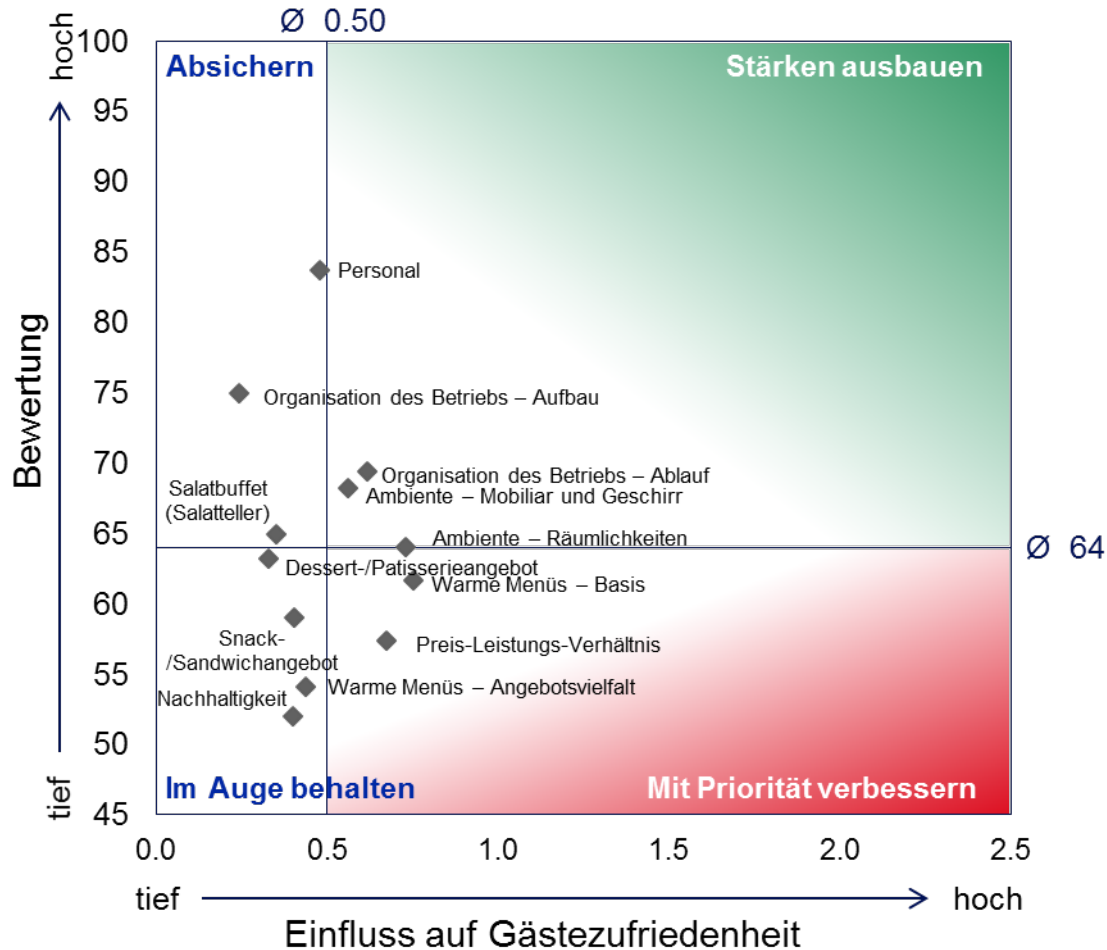
Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang
 Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

Lesebeispiel
 Das Thema Warme Menüs - Basis hat einen überdurchschnittlich hohen Einfluss (1.2) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 79 Punkten (100er Skala) überdurchschnittlich.

Legende

- Vertical line: Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
- Horizontal line: Durchschnittliche Bewertung des Themas

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – G-ESSBar



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen

Jede Dimension zeichnet sich aus Gästezeit durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen

Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.

Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang

Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

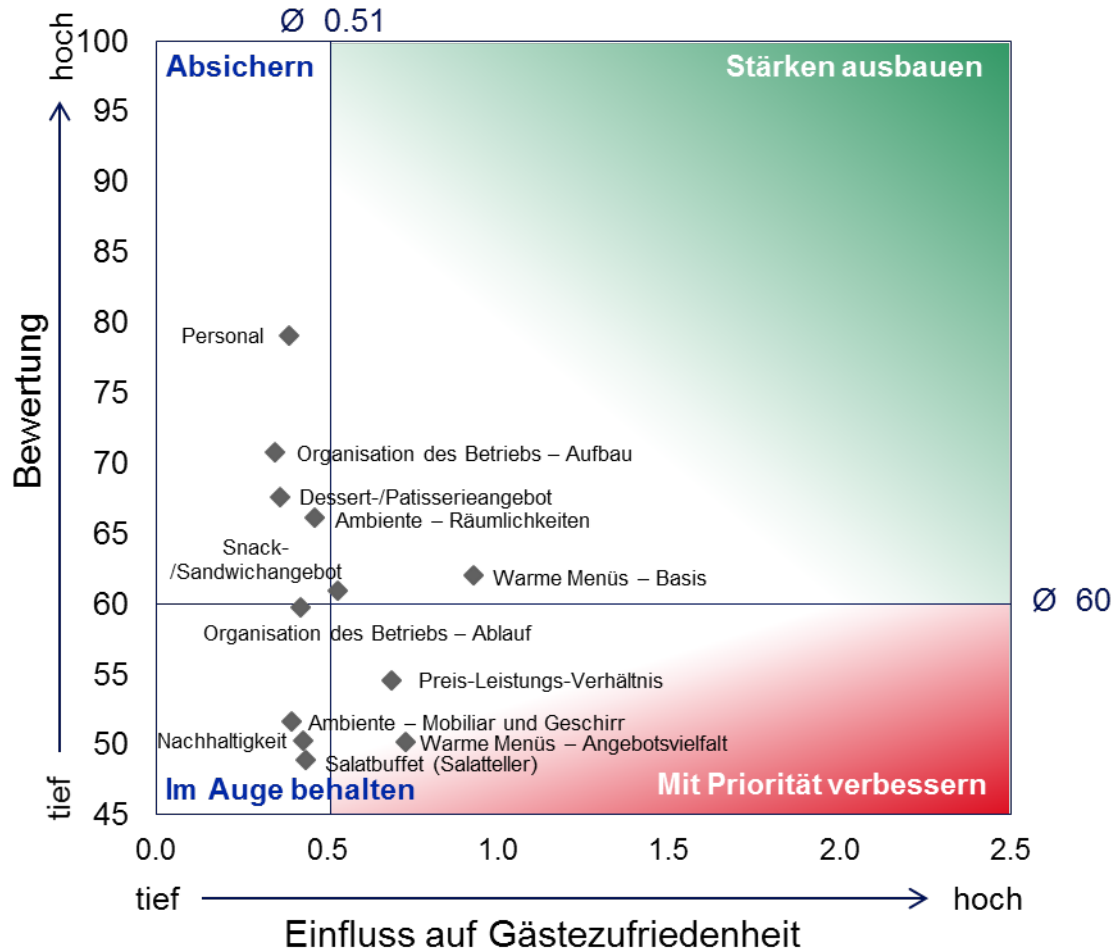
Lesebeispiel

Das Thema Warme Menüs - Basis hat einen überdurchschnittlich hohen Einfluss (0.8) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 62 Punkten (100er Skala) leicht unterdurchschnittlich.

Legende

- Vertical line: Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
- Horizontal line: Durchschnittliche Bewertung des Themas

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – Foodtrailer ETZ mit Kiosk



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen
 Jede Dimension zeichnet sich aus Gästesicht durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen
 Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.

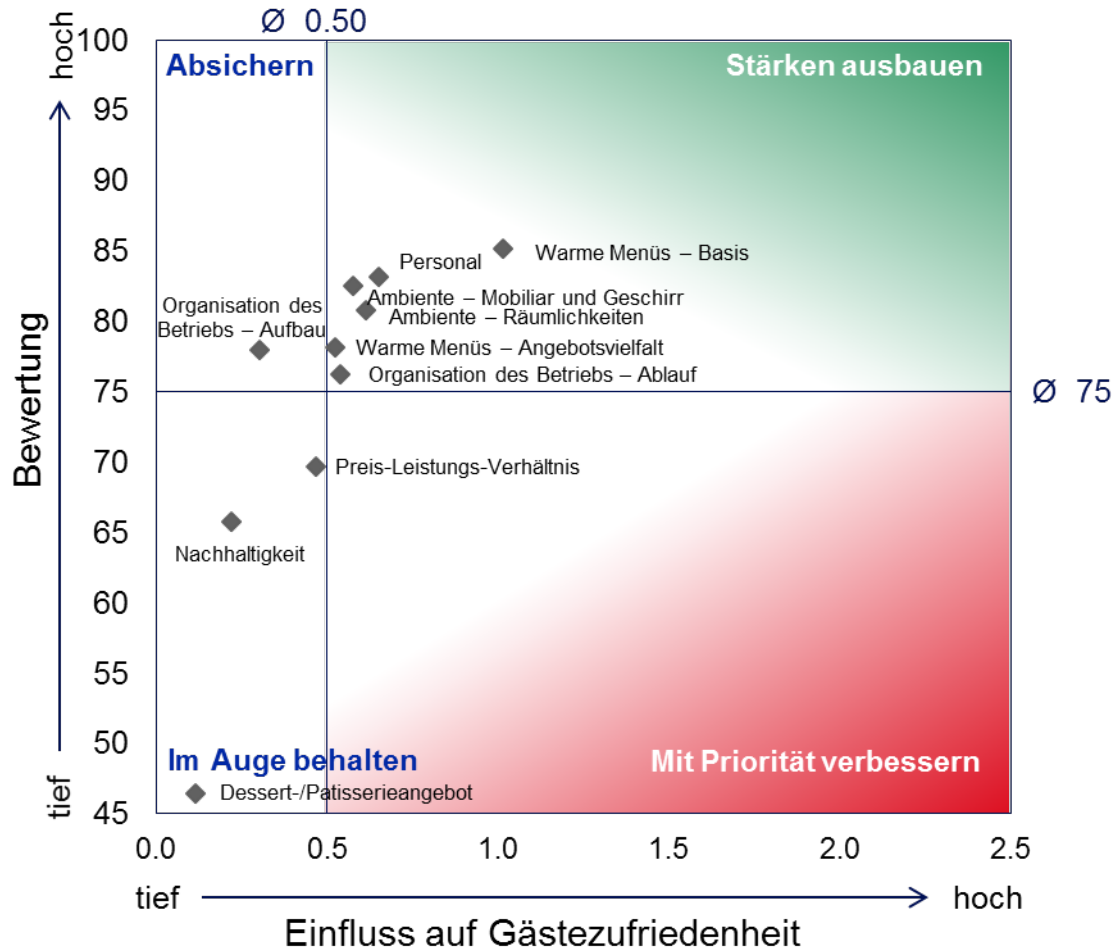
Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang
 Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

Lesebeispiel
 Das Thema Warme Menüs - Basis hat einen überdurchschnittlich hohen Einfluss (0.9) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 62 Punkten (100er Skala) leicht überdurchschnittlich.

Legende

- Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
- Durchschnittliche Bewertung des Themas

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – Woka



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen
 Jede Dimension zeichnet sich aus Gästesicht durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen
 Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.

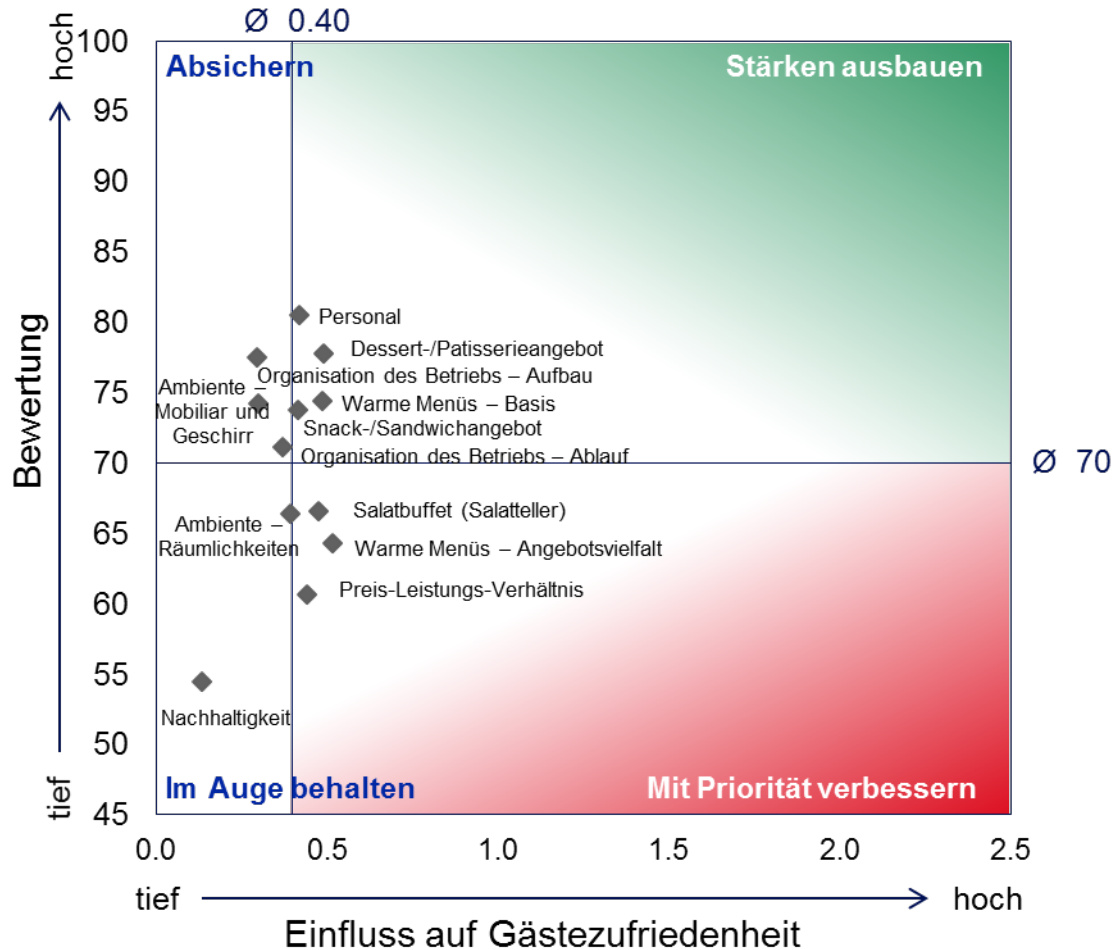
Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang
 Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

Lesebeispiel
 Das Thema Warme Menüs - Basis hat einen überdurchschnittlich hohen Einfluss (1.0) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 85 Punkten (100er Skala) überdurchschnittlich.

Legende

- Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
- Durchschnittliche Bewertung des Themas

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – Tannenbar



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen

Jede Dimension zeichnet sich aus Gästesicht durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen

Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.

Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang

Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

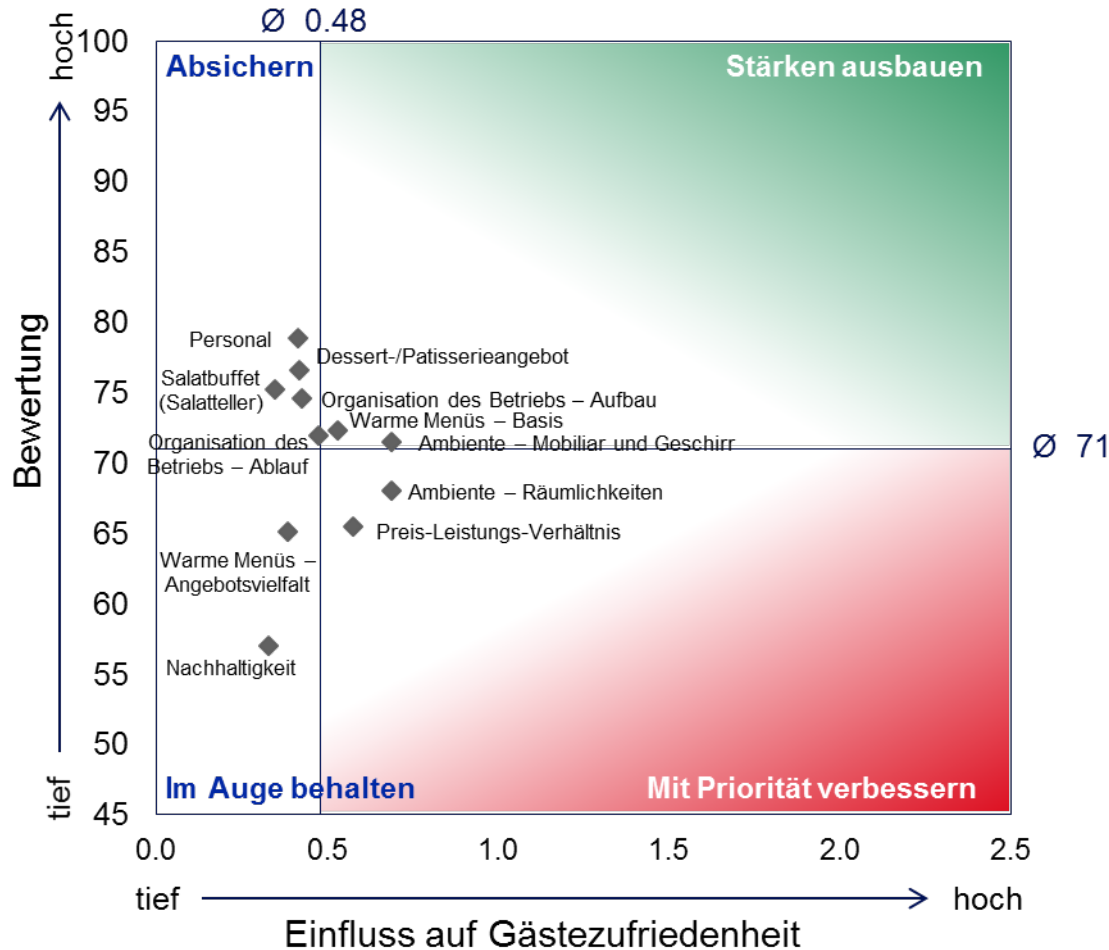
Lesebeispiel

Das Thema Warme Menüs - Basis hat einen leicht überdurchschnittlich hohen Einfluss (0.5) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 74 Punkten (100er Skala) überdurchschnittlich.

Legende

- Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
- Durchschnittliche Bewertung des Themas

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – FUSION coffee



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen
 Jede Dimension zeichnet sich aus Gästesicht durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen
 Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.

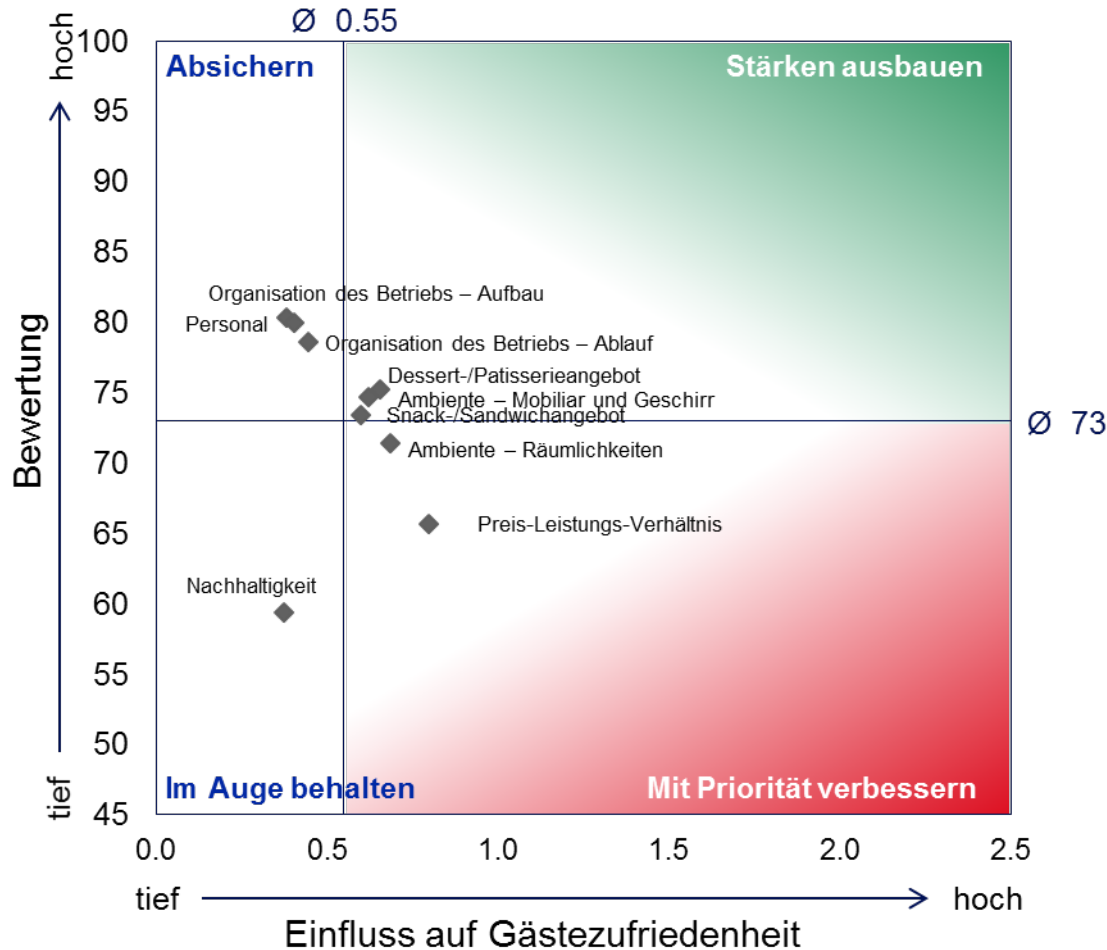
Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang
 Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

Lesebeispiel
 Das Thema **Warme Menüs - Basis** hat einen leicht überdurchschnittlich hohen Einfluss (0.5) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 72 Punkten (100er Skala) leicht überdurchschnittlich.

Legende

- Vertical line: Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
- Horizontal line: Durchschnittliche Bewertung des Themas

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – Cafeteria Einstein & Zweistein



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen
 Jede Dimension zeichnet sich aus Gästesicht durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen
 Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.

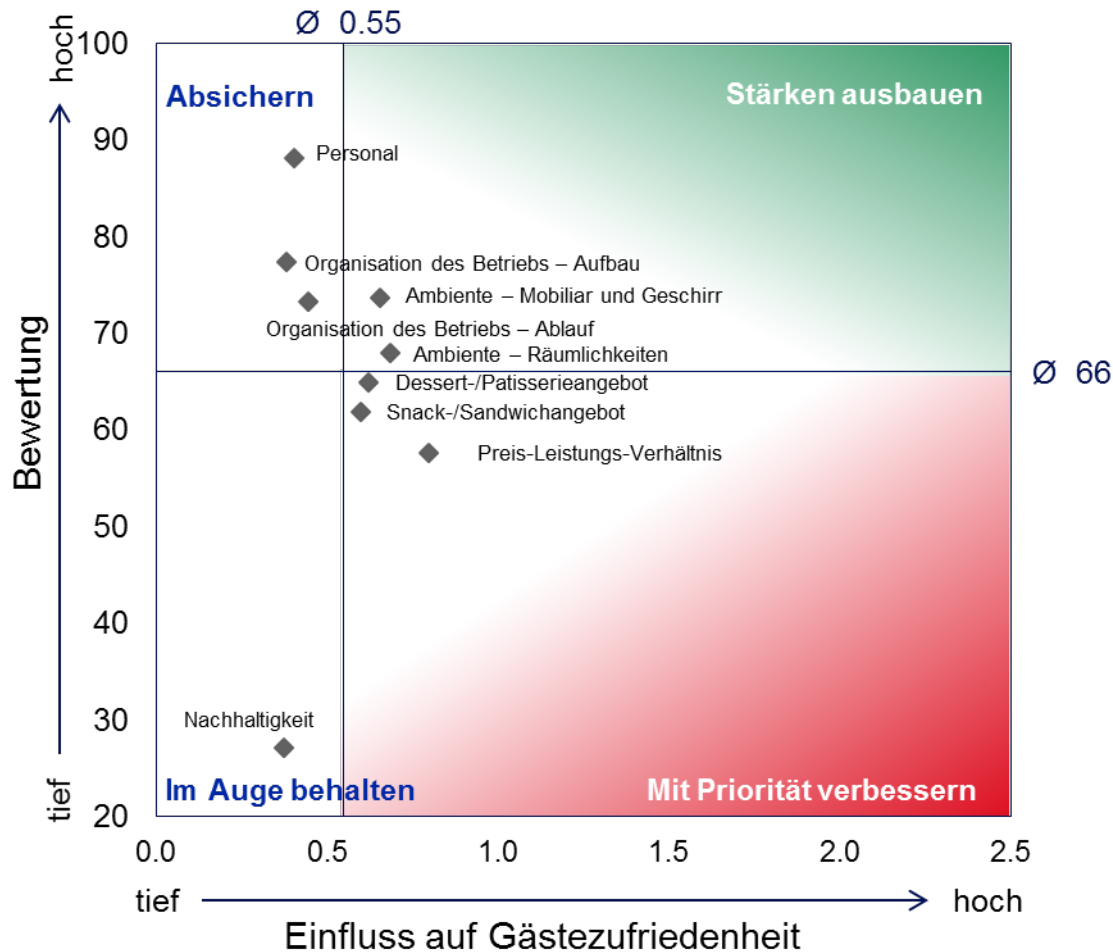
Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang
 Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

Lesebeispiel
 Das Thema Ambiente - Mobiliar und Geschirr hat einen überdurchschnittlich hohen Einfluss (0.7) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 75 Punkten (100er Skala) leicht überdurchschnittlich.

Legende

- Vertical line: Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
- Horizontal line: Durchschnittliche Bewertung des Themas

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – CaféBar HG



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen
 Jede Dimension zeichnet sich aus Gästesicht durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen
 Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.

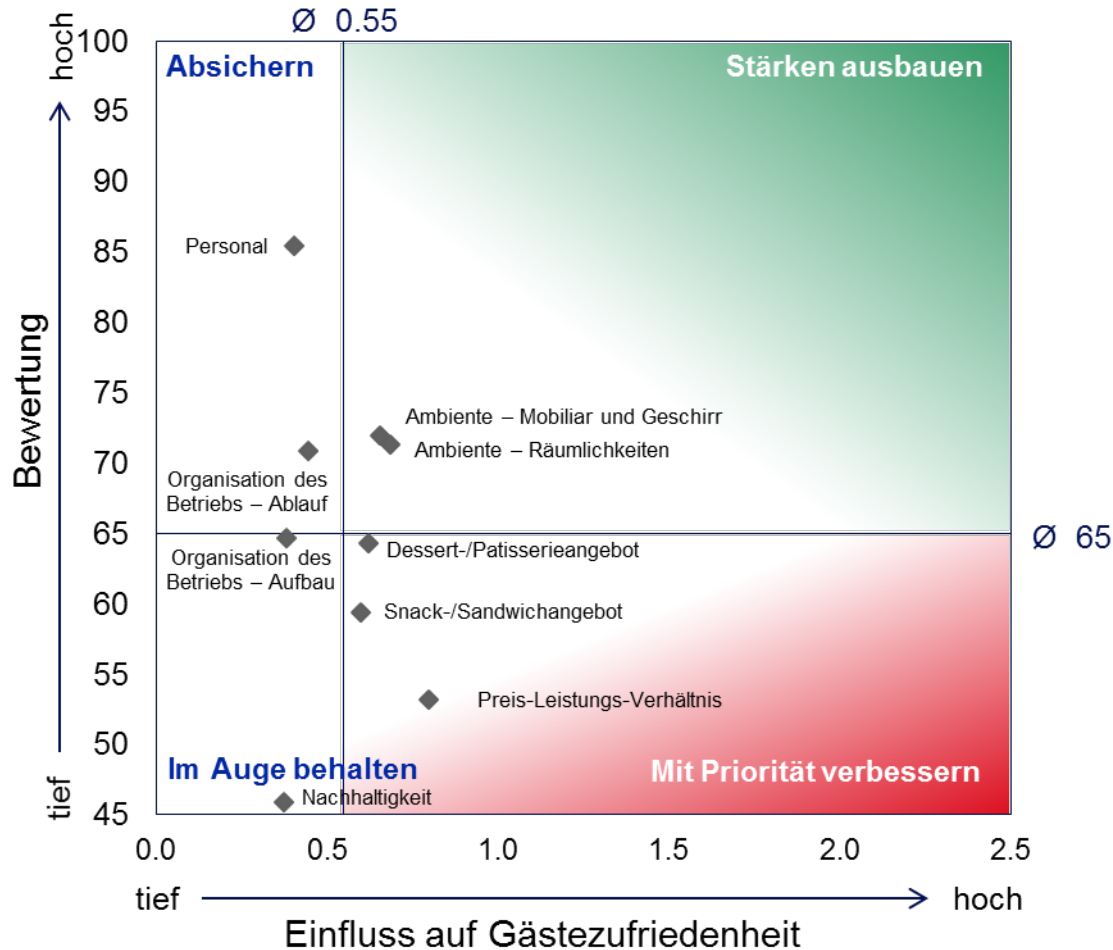
Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang
 Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

Lesebeispiel
 Das Thema Ambiente - Mobiliar und Geschirr hat einen überdurchschnittlich hohen Einfluss (0.7) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 74 Punkten (100er Skala) überdurchschnittlich.

Legende

- Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
- Durchschnittliche Bewertung des Themas

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – Bistro CHN



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen

Jede Dimension zeichnet sich aus Gästesicht durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen

Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.



Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang

Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

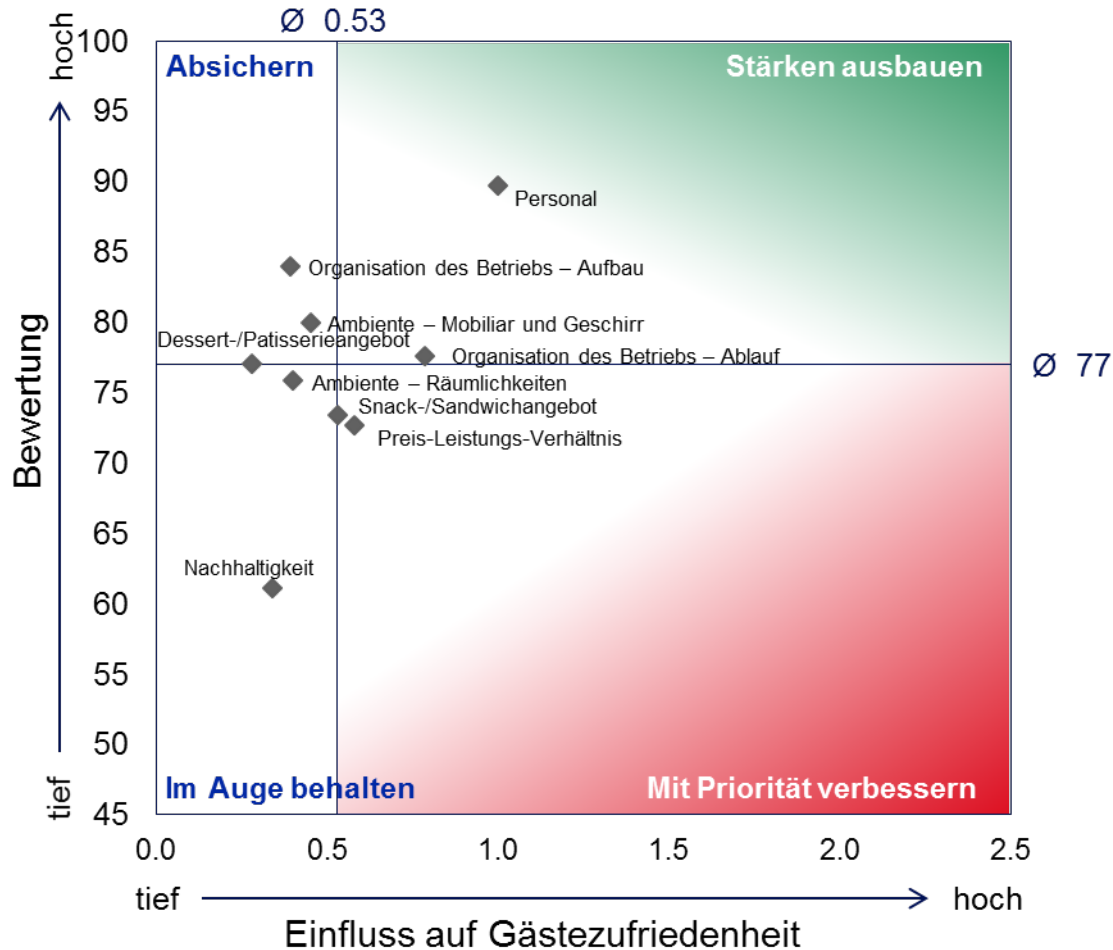
Lesebeispiel

Das Thema Ambiente - Mobiliar und Geschirr hat einen überdurchschnittlich hohen Einfluss (0.7) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 72 Punkten (100er Skala) überdurchschnittlich.

Legende

-  Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
-  Durchschnittliche Bewertung des Themas

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – Bistro HPI



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen
 Jede Dimension zeichnet sich aus Gästesicht durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen
 Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.

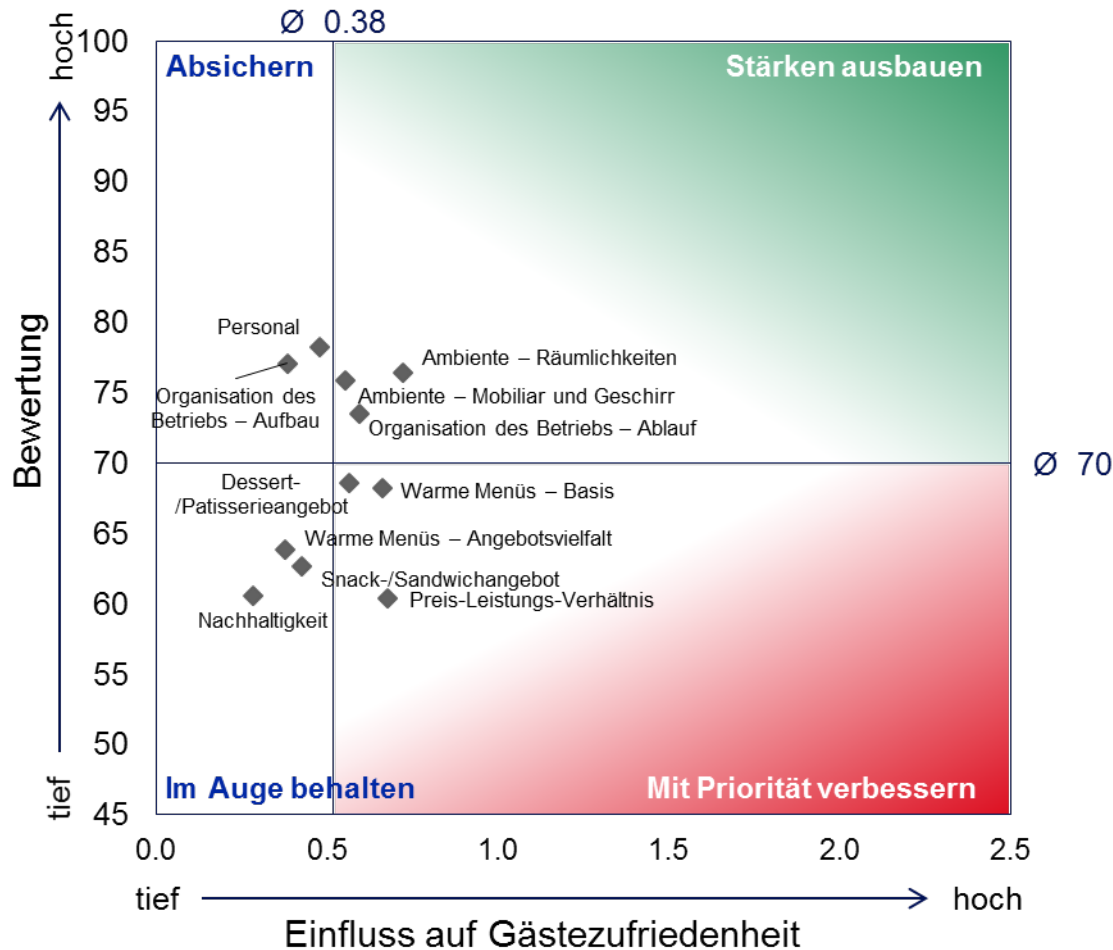
Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang
 Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

Lesebeispiel
 Das Thema Ambiente - Mobiliar und Geschirr hat einen leicht unterdurchschnittlich hohen Einfluss (0.5) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 80 Punkten (100er Skala) überdurchschnittlich.

Legende

- Vertical line: Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
- Horizontal line: Durchschnittliche Bewertung des Themas

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – Alumni quattro Lounge



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen

Jede Dimension zeichnet sich aus Gästesicht durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen

Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.

Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang

Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

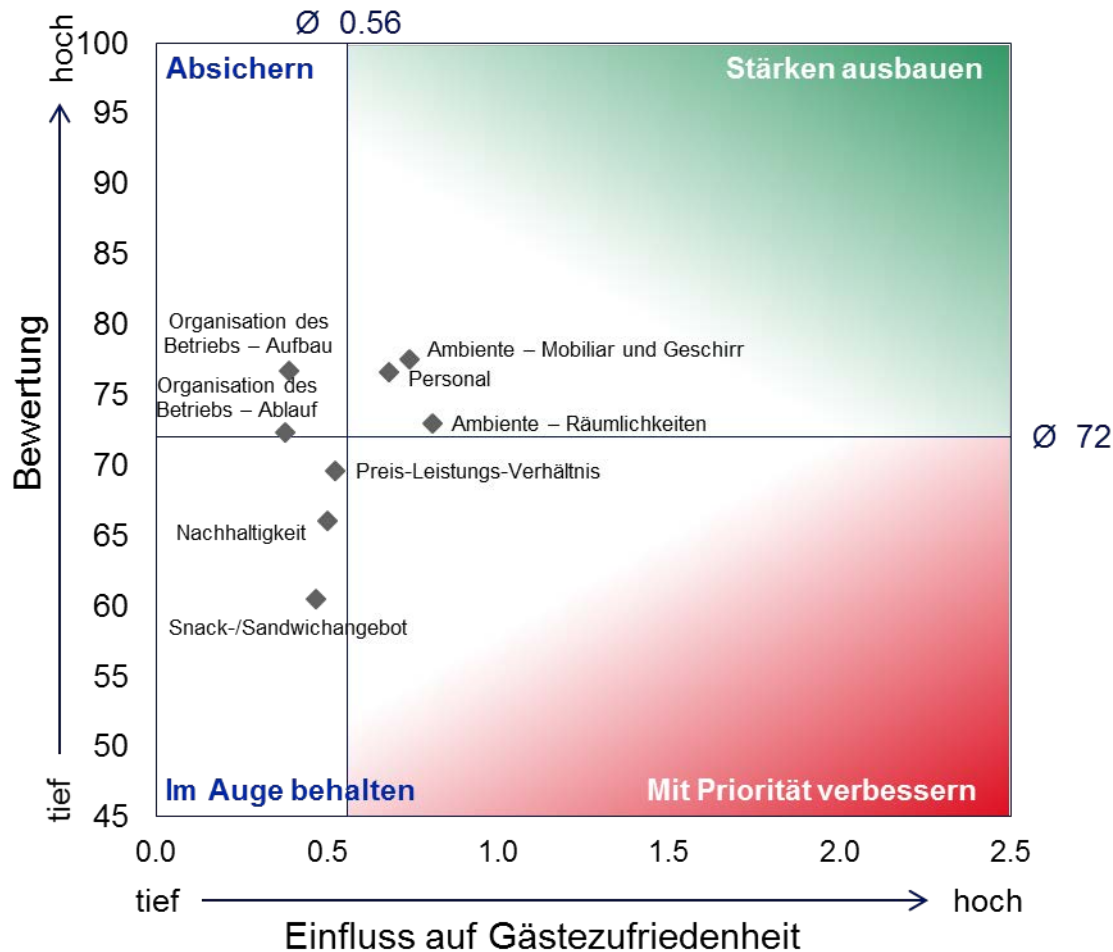
Lesebeispiel

Das Thema Warme Menüs - Basis hat einen überdurchschnittlich hohen Einfluss (0.7) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 68 Punkten (100er Skala) leicht unterdurchschnittlich.

Legende

- Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
- Durchschnittliche Bewertung des Themas

Handlungsportfolio zur Steigerung der Gästezufriedenheit – bQm



Handlungsportfolio als Instrument zur Priorisierung von Massnahmen
 Jede Dimension zeichnet sich aus Gästesicht durch unterschiedliche Stärken u. Schwächen aus. Das Portfolio hilft bei der Entscheidung, auf welche Stärken u. Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren kann.

Stärken mit Priorität ausbauen
 Neben den Schwächen sollte man sich insbesondere auf die identifizierten Stärken mit hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit konzentrieren.

Hauptfokus auf Schwächen mit hohem Zusammenhang
 Dimensionen mit unterdurchschnittlicher Bewertung u. gleichzeitig hohem Zusammenhang mit der Zufriedenheit sind mit Priorität zu verbessern.

Lesebeispiel
 Das Thema Ambiente - Mobiliar und Geschirr hat einen überdurchschnittlich hohen Einfluss (0.7) auf die Zufriedenheit. Die Befragten bewerten diese Dimension mit 78 Punkten (100er Skala) überdurchschnittlich.

Legende

- | Durchschnittlicher Einfluss des Themas auf die Gästezufriedenheit
- Durchschnittliche Bewertung des Themas