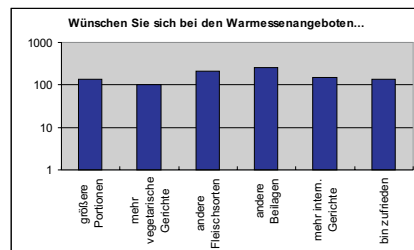
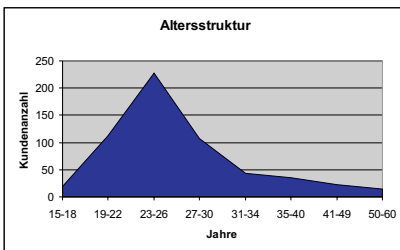
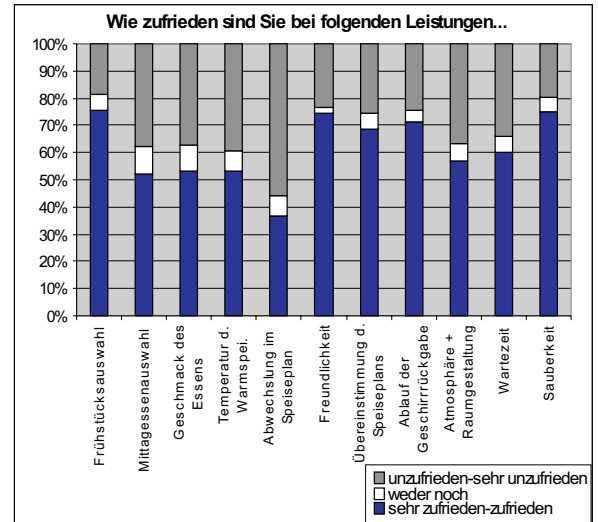
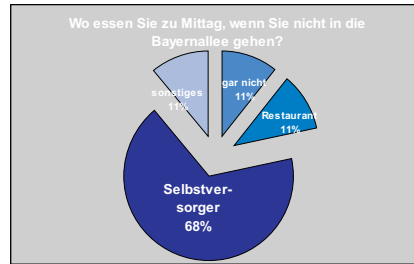
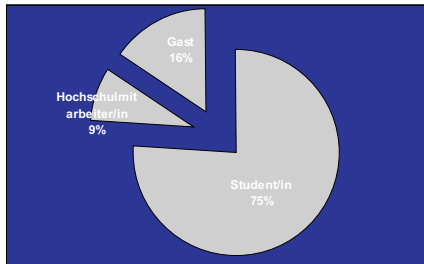




Ihre Meinung ist gefragt hieß es vom 3.-7. + 17. Februar in einer persönlichen und vom 3. bis 4. Februar in unserer Internetumfrage. Ziel war es eine aktuelle Ist-Analyse zu erstellen und Schwachstellen zu erkennen. Vielen Dank für Ihre engagierte Teilnahme! 647 Kundenteilnehmer meldeten sich zu Wort. 466 Kunden in der persönlichen Umfrage und 181 Kunden in der Internetumfrage. Davon waren 76 % Männer und 24 % Frauen.



Besuchsfrequenz: 85 % der Kunden/innen gehen 2-mal oder öfter pro Woche in die Cafeterien / Mensen. Die größte Anzahl an Stammkunden hat mit 91 % die Eupener Straße. Der kleinste Stammkundenanteil liegt mit 72 % in der Mensa Bayernallee.

Bei den Anmerkungen gab es Schwerpunkte bei den Wünschen nach mehr Gemüse, mehr Abwechslung, günstigere Preise, zu Stoßzeiten lange Wartezeiten, zu fettig, andere Beilagen, weniger Frittiertem, weniger Fritten, weniger Schweineschnitzel, andere Salatsoßen/-sorten.

Leistungszufriedenheit - Die Frage war: "Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Leistungen..."

Mit sehr zufrieden bis zufrieden antworteten bei:

- Frühstücksauswahl 76 %
- Sauberkeit 75 %
- Freundlichkeit 74 %
- Ablauf der Geschirrrückgabe 71 %
- Übereinstimmung mit dem Speiseplan 69 %
- Wartezeit 60 %
- Atmosphäre + Raumgestaltung 57 %

Mit unzufrieden bis sehr unzufrieden antworteten bei:

- Abwechslung im Speiseplan 56 %
- Temperatur der Warmspeisen 39 %
- Mittagessenauswahl 38 %
- Geschmack des Essen 37 %
- Atmosphäre + Raumgestaltung 37 %
- Wartezeit 34 %
- Übereinstimmung des Speiseplans 26 %

Geplante Maßnahmen:

- Überprüfung der Kassensituation (insbesondere Eupener Straße)
- Überarbeitung des Warmessensangebotes
- Berücksichtigung der Beilagenwünsche
- Umbau der Essensrückgabe in der Bayernallee