



Weyhe, 30.Dezember 2012

Auswertung der großen Gästebefragung 2012 im Alexis Zorbas Weyhe

Um es vorweg zu sagen:

64% oder annähernd 2/3 der Gäste würden - uneingeschränkt - das Alexis Zorbas in Angelse Ihren Freunden empfehlen.

Dies ist eines der Ergebnisse der Gäste-Befragung die vom 15.September bis 30.November 2012 stattfand und an der sich 354 Gäste mit einem vollständig ausgefüllten Fragebogen beteiligt haben. Abgegeben wurden 385 Fragebögen. Da aber einige nicht vollständig oder mit nicht schlüssigen Antworten versehen waren, wurden 354 Fragebögen ausgewertet.

Die Zahl der % Ges. in der letzten Spalte sagt aus, daß soviel Teilnehmer dazu Angaben gemacht haben

Die Auswertung der Fragen im Einzelnen:

An welchem Wochentag haben Sie uns besucht	Mo.	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	% Ges.
je Wochentag in %	5	8	12	10	18	22	21	96,6

1. Stärkster Tag für die Besuche war mit 22% der Samstag und mit 21% der Sonntag. Schwächster Tag ist der Montag mit 5% aller Besuche

Mit wieviel Personen waren Sie unser Gast	Ø	1	2	3	4	5	6	% Ges.
	3,3	1	26	13	23	30	0	92,7

2. Im Durchschnitt besuchten das Alexis Zorbas 3,3 Personen. Dies zeigt, daß das Restaurant gern von mehreren Personen frequentiert wird. Mehr als 5 Personen machten mit 30% allerdings die Hauptgruppe aus.

Wie lange hat es bis zur Aufnahme der Bestellung gedauert	Ø	Minuten
	4,7	1671

3. Die Wartezeit bis zur Aufnahme einer Bestellung kann nicht verbessert werden. Der Wert ergibt sich aus der Gesamtzahl der abgegebenen Wartezeit in Minuten, bezogen auf alle Teilnehmer. Da alle Teilnehmer den Fragebogen schon beim platznehmen vorfanden, kann man die Angaben als realistisch betrachten.

Wie bewerten Sie die Dauer dieser Wartezeit	1	2	3	4	5	6	% Ges.
	53	35	9	1	0	0	96,9

4. Da eine Wartezeit immer subjektiv ist und von jedem anders empfunden wird, haben wir nach der Zeit in Minuten gefragt und wie diese zu bewerten ist. 53% der Teilnehmer haben dafür ein **Sehr Gut** gegeben. 35% waren für ein **Gut**

Wie lange mußten Sie warten, bis das erste Getränk serviert wurde	Ø					Minuten
	5,0					1779

5. Auch hier kann man sagen, daß sich die Wartezeit bis zum Servieren der ersten Bestellung nicht verbessern läßt. 5 Minuten sind eine sehr gute Durchschnittszeit. Auch und gerade im Hinblick auf die Größe einer Gästegruppen. Der Wert ergibt sich auch hier aus der Gesamtzahl der angegebenen Wartezeit in Minuten, bezogen auf alle Teilnehmer

Wie bewerten Sie die Dauer dieser Wartezeit	1	2	3	4	5	6	
	53	34	10	1	0	0	97,5

6. Da auch hier die Wartezeit subjektiv ist und von jedem anders empfunden wird, haben wir nach der Zeit in Minuten gefragt und wie diese zu bewerten ist. 53% der Teilnehmer haben dafür ein **Sehr Gut** gegeben. 34% waren für ein **Gut**

Wie beurteilen Sie die Auswahlmöglichkeiten unserer Speisen	1	2	3	4	5	6	
	57	33	5	1	0	0	96,3

7. 57% der Teilnehmer empfindet die Auswahl der Speisen als **Sehr gut** und 33% beurteilen dies mit **Gut**. Demnach sollte die Speisekarte keine gravierenden Änderungen erfahren.

Wie lange haben Sie etwa auf Ihr Essen warten müssen	Ø					Minuten
	12,1					4286

8. Bei der Wartezeit kam es auf eine Durchschnittsdauer von 12 Minuten, was in Anbetracht der Zubereitung durch überwiegend frische Zutaten, ein sehr guter Mittelwert ist.

Wie bewerten Sie die Dauer dieser Wartezeit	1	2	3	4	5	6	
	37	38	11	1	1	1	89,0

9. 38% der Teilnehmer empfindet die Wartezeit als **Gut** gegenüber 37% mit **Sehr gut** Was immer noch für eine gute Zeit spricht. Und das obwohl 11% nur **befriedigend** gegeben haben.

Wie hat Ihnen das servierte Gericht geschmeckt	1	2	3	4	5	6	
	57	36	3	1	0	0	96,9

10. Auch hier setzt sich der positive Trend der Auswertung fort. 57% der Teilnehmer sind mit der Qualität und Ausführung des servierten Gerichtes sehr zufrieden und beurteilen dies mit **Sehr gut**. Eine Tatsache die wohl ebenfalls von den überwiegend frischen Zutat herrührt.

Welche Note erhält unsere Einrichtung von Ihnen	1	2	3	4	5	6	
	53	40	5	1	0	0	98,3

11. Der komplette Umbau des Restaurants in zwei Abschnitten hat sich, entgegen der Erwartung, (ein Teil der Umfrage fand während der Umbauphase statt) in der Befragung sehr positiv dargestellt

Wie gefällt Ihnen die Art der bei uns gespielten Musik	1	2	3	4	5	6	
	18	26	26	7	2	4	83,1

12. An dieser Stelle ist erheblicher Handlungsbedarf gefragt, da ein Teil der Gäste diesen Punkt auf den Fragekarte sehr ausführlich kommentiert hat. Von „keine gehört“ bis „viel zu leise“ waren die Kommentare

Wie gut ist die Luft in unserem Restaurant	1	2	3	4	5	6	
	24	39	25	6	3	1	97,5

13. Die Umfrageergebnisse lassen den Schluß zu, daß auch an dieser Stelle noch einb gewisser Handlungsbedarf ist.

Wie gefällt Ihnen unsere Dekoration und das Ambiente	1	2	3	4	5	6	
	44	47	6	1	0	0	97,7

14. Nach dem kompletten Umbau und der Umdekoration scheint sich der Trend nach oben fortzusetzen. Nur 1% der Befragten gefiel die Dekoration und das Ambiente nicht.

Wie sauber ist es bei uns (auch im Sanitärbereich)	1	2	3	4	5	6	
	45	44	7	0	0	0	95,2

15. Das A und O eines gut geführten Restaurants ist der Sanitärbereich. Und der gefällt den Gästen wohl fast ausnahmslos. 89% beurteilen dies mit **Sehr gut** und **Gut**

Wie gemütlich ist es im Alexis Zorbas	1	2	3	4	5	6	
	36	53	8	1	0	2	99,0

16. 53% geben ein **Gut** für die Gemütlichkeit und dieser Wert scheint mit der, laut handschriftlicher Kommentare einiger Befragten, schlechten Akustik im neuen Weinkeller zusammen zu hängen. Hier gibt es noch Nachbesserungsbedarf in Form einer Schallreduktion.

Wie lange haben Sie warten müssen, bis Sie bezahlen konnten	Ø	Minuten	
	3,5	1243	

17. Der Vorgang des Bezahlwunsches ist nach durchschnittlich 3,5 Minuten abgeschlossen werden. Dies stellt eine sehr gute Zeit dar.

Wie freundlich ist (war) unser Service	1	2	3	4	5	6	
	58	37	3	1	0	0	100,0

18. Mehr als die Hälfte der Teilnehmer ist mit der Freundlichkeit des Services sehr zufrieden und hat dies auch zum Teil auf den Fragebögen persönlich kommentiert. Obwohl an der einen oder anderen Stelle Kritik an einzelnen Servicekräften vermerkt wurde.

Würden Sie das Alexis Zorbas einer guten Freundin oder einem guten Freund weiter empfehlen? (von 1 = unbedingt bis 6 = auf gar keinen Fall)	1 2 3 4 5 6						98,6
	64	31	4	0	0	0	

19. Die weitaus größte Anzahl der Teilnehmer würde das Alexis Zorbas unbedingt weiter empfehlen. Ein beachtenswertes Ergebnis

Kennen Sie unseren Internetauftritt www.ALEXIS-ZORBAS-WEYHE.de	Ja		Nein		95,2
	%		%		
	93	26,3	244	68,9	

20. Maßnahmen zur Verbreitung des Bekanntheitsgrades im Internet sollten besprochen und umgesetzt werden.