

Smiley-Terminals messen die Zufriedenheit mit dem Essen in drei Personalrestaurants der Generali

Die Geschäftsführung der Generali Gastronomie GmbH setzt seit Februar 2016 drei Smiley-Terminals zur laufenden Erfassung der Gästezufriedenheit ein. Die Mitarbeiter beantworten durch Drücken auf einen von vier Knöpfen, wie es ihnen geschmeckt hat.

Die Mitarbeiter der Generali Gastronomie GmbH sorgen für die Zubereitung von über 1.000 Mahlzeiten am Tag. In den vier Personalrestaurants werden überwiegend die Mitarbeiter der Generali Holding Vienna AG Gruppe mit dem Essen versorgt, es gesellen sich aber auch viele Gäste von anderen Unternehmen zu den Restaurants.



Bild oben: Generali Betriebsrestaurant in Wien. Mit den vier Smiley-Knöpfen bewerten die Mitarbeiter den Geschmack

Die Bedeutung der Qualität des Essens und des Geschmacks für das Wohlbefinden der Mitarbeiter ist sehr hoch. Die Zufriedenheit mit den Speisen wirkt sich auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter aus. Um diesem Zusammenhang Rechnung zu tragen, entschloss sich im Februar 2016 die Geschäftsführung der Generali Gastronomie GmbH, die Wahrnehmung der Mitarbeiter und der anderen Gäste zum Menüangebot täglich und permanent zu messen und auszuwerten. Die Meinung der Mitarbeiter und der anderen Gäste über die erlebte Qualität des Speisenangebots wirkt sich somit auf die Menügestaltung aus. Thomas Steininger, Geschäftsführer der Generali Gastronomie GmbH:

Presseaussendung 14.01.2019 Gästezufriedenheit bei Generali

„Das Geschmackserlebnis ist für unsere Kolleginnen und Kollegen der wichtigste Faktor in den Restaurants. Mit der Lösung von HappyOrNot erkennt die Küchenleitung nach Ende der Essenzeit, wie gut es den Mitarbeitern an dem Tag geschmeckt hat. Wir erfahren, wie gut eine Menükombination des jeweiligen Tages angekommen ist und können bei dem nächsten Menüplan eine Anpassung vornehmen.“ Mit dem System des Smiley Terminals kann das Küchenteam den Erfolg aus Sicht der Mitarbeiter genau monitoren.

Das Empfinden der Gäste, inwieweit sie mit dem Geschmack des Essens zufrieden waren, wird also auf einfache Weise täglich messbar. „Die Gästezufriedenheit manifestiert sich bei den Gästen im Betriebsrestaurant vor allem im Geschmackserlebnis. Täglich über 250 Feedbackwerte sind nach Tagesperiode, nach Wochentag oder nach Monat auswertbar und geben in Verbindung mit der langjährigen Erfahrung des Gastronomie-Teams einen verbesserten Einblick über die erlebte Gästezufriedenheit“, meint Franz Michael Bauer, geschäftsführender Gesellschafter der ScanLang GmbH, die als Partner für die Implementierung des HappyOrNot Smiley-Terminalsystems beauftragt wurde.

Mittlerweile sind in den drei Betriebsrestaurants über 248.000 Feedbacks von den Mitarbeitern erfasst worden. Der Zufriedenheitsindikator liegt dabei bei 79 Punkten von 100 erzielbaren Punkten. Dieser Kundenzufriedenheitswert der Generali Gastronomie liegt um fünf Punkte über dem Wert der über 300 teilnehmenden Unternehmensrestaurants in Europa. Somit sind 90 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Geschmack zufrieden.

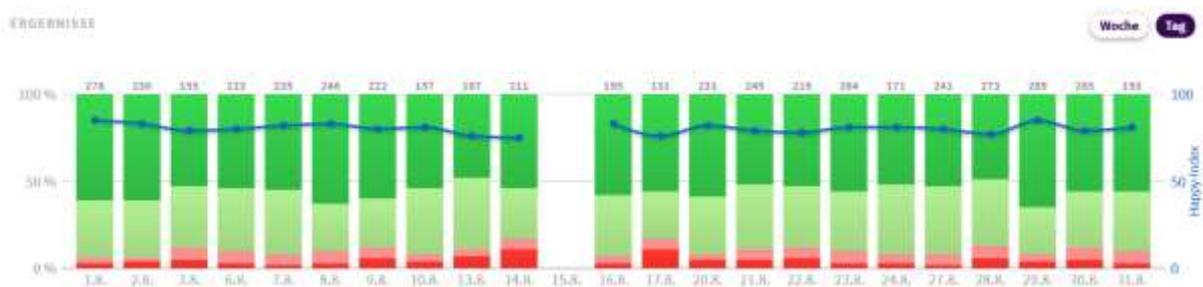


Bild oben: Die blaue Kurve fasst die Gästezufriedenheit pro Tag zusammen. Je weiter oben die Kurve ist, um so zufriedener waren die Gäste mit dem Essen an dem Tag.

Über die Generali Gastronomie GmbH

Das Unternehmen ist ein 100 % Tochterunternehmen der Generali Versicherungs AG und wird von den beiden Geschäftsführern Thomas Steiningger und Manfred Reiner geleitet. Das Unternehmen betreibt insgesamt vier Betriebsrestaurants an drei Wiener und einem St. Pöltner Generali Standorten. An den vier Standorten werden über 1.000 Essen am Tag angeboten.

Über HappyOrNot

Der finnische Anbieter bietet Services und Technologie zur Auswertung und Steigerung des Gästelerlebnisses sowie Lösungen für die Erhöhung der Kundenzufriedenheit an. In Österreich arbeiten verschiedene gastronomische Einrichtungen, vor allem Betreiber von Personalrestaurants sowie Hotelrestaurants, mit den Produkten zum Steigern der Zufriedenheit von Gästen.

Über ScanLang GmbH

Presseaussendung 14.01.2019 Gästezufriedenheit bei Generali

Die ScanLang GmbH ist auf die Implementierung von Kunden- und Mitarbeiterdialoglösungen von HappyOrNot in Österreich spezialisiert. Das von dem Österreicher Franz Michael Bauer und der Finnin Katja Jääskeläinen 2014 gemeinsam gegründete Unternehmen ist seit 2014 der österreichische Händler und Implementierungspartner des finnischen HappyOrNot®-Systems.

Kontakt – Rückfragen

Mag. Franz Michael Bauer
Geschäftsführender Gesellschafter
ScanLang GmbH
Mariahilfer Straße 101/21
1060 Wien / Austria
Tel.: +43 1 90 93 765
Mobil: +43 664 84 33 854
office@scanlang.at
www.scanlang.at

Herr Thomas Steininger
Geschäftsführung
Generali Gastronomie GmbH
Landskrong. 1-3
1010 Wien
Tel.: +43 1 534 01-11 920
t.steininger@generali.at
<https://www.generali.at>