

PRESSEMITTEILUNG

Neues Livebookings Barometer misst Gästezufriedenheit

Fortlaufende Zufriedenheitsbefragungen liefern Gastronomen wichtige Ergebnisse zur Optimierung von Service und Qualität

Hamburg, 18. Mai 2010. Mit dem neuen Livebookings Barometer können Gastronomen ab sofort die Zufriedenheit ihrer Gäste messen, um interne Abläufe zu optimieren und die Servicequalität zu verbessern. Hierfür führt Livebookings, der weltweit größte Online-Marketing- und Reservierungsservice für die Gastronomie, unter den Gästen der angeschlossenen Restaurants Zufriedenheitsbefragungen anhand von sechs Kategorien durch. Die Ergebnisse erhalten die Gastronomen kostenlos anhand eines monatlichen Standard-Reports. Optional können sie weiterführende Reports bestellen. Innerhalb der ersten vier Wochen haben bereits über 10.000 Gäste am Branchenindex für die Gastronomie teilgenommen. Die erhobenen Daten werden von Livebookings nicht veröffentlicht und stets vertraulich behandelt. Mit dem Barometer gibt Livebookings den angeschlossenen Restaurants so ein aussagekräftiges Tool zur Entwicklung der Gästezufriedenheit an die Hand.

Das Barometer erhebt dabei Bewertungen auf einer Skala von 1 – 10 zur Gesamtzufriedenheit, Weiterempfehlung und Online-Reservierung, zum Ambiente, Service und zum Essen und Trinken. Dabei werden Gäste, die Tische online reservieren, höchstens einmal im Monat befragt – Stammgäste werden alle drei Monate höchstens einmal befragt. Neben dem kostenlosen Standard-Report können die Restaurants zusätzliche Reports bestellen: Anhand des individuellen Feedbacks können Gäste einen Kommentar frei formulieren, der Benchmark-Report vergleicht die eigenen Bewertungen mit den Durchschnittswerten von fünf selbst ausgewählten Restaurants und der detaillierte Report bildet das Gästefeedback anhand der Wochentage und Tagesabschnitte ab – Gastronomen können so noch gezielter Schwachstellen im Betrieb erkennen und entsprechend reagieren.

„Dank des neuen Livebookings Barometer bleiben uns Lob und Kritik unserer Online-Gäste nicht länger verborgen. Dieser Service stellt die Basis zur Perfektionierung unserer Dienstleistung dar, auf den wir nicht mehr verzichten möchten“, so Bettina von Massenbach, Manager Operations, vom Restaurant Tantris in München.

„Die stetige Fortentwicklung der Gästezufriedenheit ist grundlegend für den Erfolg jedes gastronomischen Betriebs. Das Livebookings Barometer hilft Gastronomen ganz einfach bei der Optimierung interner Abläufe und bei der Verbesserung der Servicequalität“, so Stefan Brehm, Geschäftsführer Livebookings Deutschland. „Die hohe Response-Rate zeigt, dass die Gäste sehr gerne an der Zufriedenheitsbefragung teilnehmen – dieses Feedback ist Gold wert.“

Über Livebookings

Livebookings (www.livebookings.de) ist der weltweit größte Online-Marketing- und Reservierungsservice für die Gastronomie. Gegründet 2001, arbeitet das Unternehmen inzwischen weltweit mit über 20.000 Restaurants zusammen. Die rund 2.000 angeschlossenen gastronomischen Betriebe aus Deutschland stammen vor allem aus größeren Städten. Ziel von Livebookings ist es, Restaurants mit Hilfe eines Online-Reservierungsservices und eines Vermarktungsnetzwerks aus rund 500 renommierten Buchungspartnern bei der optimalen Auslastung ihrer Kapazitäten zu unterstützen. „Für Gastronomen von Gastronomen“ bietet Livebookings professionelle Unterstützung bei der Vermarktung, Verwaltung, Analyse und Optimierung ihres Restaurants.

**Pressekontakt**

FAKTOR 3 AG

Steffen Hohl

Kattunbleiche 35

D-22041 Hamburg

Fon: +49 (0) 40-67 94 46-79

Fax: +49 (0) 40-67 94 46-11

eMail: s.hohl@faktor3.de

Web: www.faktor3.de

Unternehmenskontakt

Kathrin Staehelin

Marketing Manager Livebookings

Livebookings GmbH & Co. KG

Van-der-Smissen-Straße 2a

D-22767 Hamburg

Fon: +49 (0) 40 38 91 44 60

Fax: +49 (0) 40 38 91 44 61

eMail: kathrin.staehelin@livebookings.de

Web: www.livebookings.de