

**Gästabefragung als
Qualitätssicherungs-
instrument**

April 2016

**Gästabefragung von Dorfner Catering unterzieht sich einer
Rundumerneuerung**

Trends und Vorlieben erkennt Dorfner Catering durch eine regelmäßige Befragung der Gäste, Patienten und Bewohner. Die Umfrage wurde nun komplett überarbeitet, die Auswertung erfolgt seit Kurzem in einer speziellen Software – das bringt viele Vorteile mit sich.

Nürnberg – „Die Meinung unserer rund 30.000 Tischgäste, die wir täglich verpflegen, ist für uns extrem wertvoll“, sagt Heiko Vogl, Qualitätsmanager von Dorfner Catering. „Nur wenn wir die Wünsche der Gäste, Patienten und Bewohner kennen, können wir uns immer weiter verbessern.“ Deshalb führt der Dienstleister seit vielen Jahren regelmäßig eine umfassende Gästabefragung durch. Nun hat Dorfner Catering die Umfrage einer Generalüberholung unterzogen und auch die Auswertung neu aufgestellt: Die ausgefüllten Karten werden eingescannt, per Software erfasst und zentral ausgewertet – für die Betriebsküchenleiter deutlich weniger Aufwand bei gleichzeitig sehr viel besseren Reaktionsmöglichkeiten.

Trends erkennen, Wünsche berücksichtigen

Die Fragen zielen jetzt noch mehr darauf ab, die genauen Bedürfnisse der Gäste, Patienten und Bewohner zu erkennen. Dabei helfen differenziertere Antwortmöglichkeiten im Schulnotensystem von 1 bis 6 statt wie bisher von 1 bis 4. Außerdem sind die Fragebögen nun noch stärker auf den jeweiligen Kundentyp ausgerichtet: Seniorenheime, Kliniken und Betriebsrestaurants erhalten jeweils einen eigenen Fragenkatalog. In der ersten Hälfte geht es um allgemeine Einschätzungen unter anderem zu Optik, Geschmack oder Temperatur der servierten Gerichte. Die zweite Hälfte unterscheidet sich in den drei Bereichen: Hier werden individuelle Vorlieben und Wünsche abgefragt, die Dorfner Catering dabei helfen, auf lange Sicht Trends auszumachen.



Kurzprofil Dorfner Gruppe

Die Dorfner Gruppe zählt mit einem Gesamtumsatz von 232 Millionen Euro im Jahr 2015 zu den führenden Gebäudedienstleistern in Deutschland. Das Nürnberger Traditionsunternehmen beschäftigt mehr als 10.000 Mitarbeiter in Krankenhäusern, Kliniken, Senioren- und Pflegeheimen sowie Verwaltungen und Unternehmen. Das Leistungsspektrum umfasst die drei Geschäftsfelder **Gebäudereinigung** mit den Spezialgebieten Reinraumreinigung und Zentrale Sterilgutversorgung, **Catering** für die Segmente Kliniken, Seniorenheime und Betriebsrestaurants sowie **Gebäudemanagement**, zu dem Wirtschafts-, Wartungs- und Instandhaltungs- sowie Sicherheitsdienste zählen. Das Leitmotiv „Dorfner Gruppe – Qualität für Mensch und Gebäude“ steht für eine konsequente Qualitätsorientierung, die durch zahlreiche unabhängige Zertifikate dokumentiert wird.

Weitere Informationen:

Dorfner menü Catering-Service +
Organisations GmbH & Co. KG
Meike Dunkel
Willstätterstraße 73
D-90449 Nürnberg
Telefon +49(0)911-6802-250
Telefax +49(0)911-6802-255
E-Mail mdunkel@dorfner-gruppe.de

Medienservice:

KONTEXT public relations GmbH
Ina Niederlich
Melli-Beese-Straße 19
D-90768 Fürth
Telefon +49(0)911-97478-0
Telefax +49(0)911-97478-10
E-Mail: info@kontext.com