

# Ergebnis

**Testbesuch vom 21.03.2009**

**Restaurant New Coldehorn Ltd.,  
Scheunenweg 30,  
16766 Kremmen**

<b>Qualitätsdimension</b>	<b>erreichte Punkte</b>	<b>mögliche Punkte</b>	<b>erreichte Prozent</b>
<b>Telefonische Reservierung</b>	16	16	100,0%
<b>Ambiente</b>	47	48	97,9%
<b>Begrüßung / Empfang</b>	14	14	100,0%
<b>Service</b>	47	52	90,4%
<b>Speisen / Getränke</b>	51	56	91,1%
<b>Sauberkeit und Hygiene</b>	37	37	100,0%
<b>Bezahlung / Verabschiedung</b>	10	11	90,9%
<b>Gesamt</b>	<b>222</b>	<b>234</b>	<b>94,9%</b>

**Kategorie: Restaurant**

## "Brandenburger Gastlichkeit 2009"

Testnummer: *(siehe  
"Testauftrag",  
links oben!)*

Datum des Servicetests:  
*(TT.MM.JJJJ)*

94 \_\_\_\_\_

21.03.2009 \_\_\_\_\_ ▼

Name des Restaurants/ Lokals:

Restaurant New Coldehörn Ltd. \_\_\_\_\_

Wochentag des Servicetests:

Montag  Dienstag  Mittwoch  Donnerstag  Freitag  Samstag  Sonntag

Beginn des Testbesuches: *(HH:mm)*

18:30 \_\_\_\_\_ ▼

Ende des Testbesuches: *(HH:mm)*

22:00 \_\_\_\_\_ ▼

Gesamtdauer des Besuches: *(in Minuten)*

210 \_\_\_\_\_

Was haben Sie gegessen und getrunken?

**Aperitif** 2 x Met mit einem Holunderzusatz (Empfehlung des Hauses) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Vorspeise** 1 Kraftbrühe vom Nusschampignon, 1 Gebackener Ricotta-Käse \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Hauptgericht** 1 Saftiges Schweinerückensteak, 1 Poulardenbrust, Schweinefilet und Lammkotelett \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Getränke** 2 Gläser Rotwein (Empfehlung des Hauses) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Dessert** 1 Zabaione, 1 Kaiserschmarren \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Kaffee** 1 Espresso, 1 Cappuccino \_\_\_\_\_  
(wahlweise auch Espresso, Cappuccino etc., je nach Angebot) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Telefonische Tischreservierung

(Anmerkung: wenn eine telefonische Tischreservierung erforderlich ist, dann ist diese im Gutschein angegeben!)

### 1. Haben Sie Ihren Tisch vorher telefonisch reserviert?

ja  nein

### 2. Wenn "ja", wann haben Sie reserviert? (TT.MM.JJJJ)

21.03.2009



### 3. Zu welcher Uhrzeit haben Sie telefoniert? (HH:mm)

16:00



### 4. Wie oft haben Sie angerufen, bevor Sie Ihre Tischreservierung vornehmen konnten?

einmal  zweimal  dreimal  mehr als 3x

### 5. Falls Sie es mehr als 3x versucht haben, wie viele Anrufversuche waren erforderlich, um Ihren Tisch zu reservieren?

### 6. Wie hat sich der Mitarbeiter am Telefon gemeldet?

(Bitte alle Antwortmöglichkeiten mit "trifft zu" bzw. "trifft nicht zu" beantworten!)

Name des Restaurants

trifft zu

trifft nicht zu

Name des Mitarbeiters

trifft zu

trifft nicht zu

Grußformel

trifft zu

trifft nicht zu

### 6.1 Der Mitarbeiter am Telefon hatte eine sehr deutliche Aussprache

stimme voll zu

stimme zu

stimme größtenteils zu

stimme kaum zu

stimme gar nicht zu

### 6.2 Der Mitarbeiter am Telefon war sehr freundlich

stimme voll zu

stimme zu

stimme größtenteils zu

stimme kaum zu

stimme gar nicht zu

### 6.3 Der Mitarbeiter, der die Reservierung vorgenommen hat, war sehr zuvorkommend

stimme voll zu

stimme zu

stimme größtenteils zu

stimme kaum zu

stimme gar nicht zu



**Ambiente**

**9. Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zum äußeren Eindruck des Restaurants/ Lokals zu? (Bitte beurteilen Sie diese Frage nachfolgend im Detail)**

<b>ansprechender äußerer Gesamteindruck</b>	<input checked="" type="checkbox"/> stimme voll zu	<input type="checkbox"/> stimme zu	<input type="checkbox"/> stimme größtenteils zu	<input type="checkbox"/> stimme kaum zu	<input type="checkbox"/> stimme gar nicht zu	<input type="checkbox"/> nicht vorhanden
<b>Restaurantschild und Leuchtreklame waren ansprechend</b>	<input checked="" type="checkbox"/> stimme voll zu	<input type="checkbox"/> stimme zu	<input type="checkbox"/> stimme größtenteils zu	<input type="checkbox"/> stimme kaum zu	<input type="checkbox"/> stimme gar nicht zu	<input type="checkbox"/> nicht vorhanden
<b>ansprechender Schaukasten mit Speisen-/Getränkekarte</b>	<input checked="" type="checkbox"/> stimme voll zu	<input type="checkbox"/> stimme zu	<input type="checkbox"/> stimme größtenteils zu	<input type="checkbox"/> stimme kaum zu	<input type="checkbox"/> stimme gar nicht zu	<input type="checkbox"/> nicht vorhanden
<b>ansprechender Blumenschmuck vor der Eingangstür, auf den äußeren Fensterbänken, auf der Terrasse etc.</b>	<input checked="" type="checkbox"/> stimme voll zu	<input type="checkbox"/> stimme zu	<input type="checkbox"/> stimme größtenteils zu	<input type="checkbox"/> stimme kaum zu	<input type="checkbox"/> stimme gar nicht zu	<input type="checkbox"/> nicht vorhanden

**10. Anmerkung zum äußeren Erscheinungsbild des Restaurants/ Lokals:**

Das Restaurant liegt im historischen Scheunenviertel von Kremmen. In den benachbarten Scheunen gibt es u.a. ein Theater und einen Antiquitätenladen. Alles ist sehr ansprechend und anspruchsvoll gestaltet. Das gesamte Ensemble steht unter Denkmalschutz. Deshalb musste für jedes Blumenbeet ein Bauantrag gestellt werden. Dem Viertel angepasst gibt es vor der Scheune einige Bepflanzungen. Dort kann ein Teil der Fläche im Sommer auch als Terrasse genutzt werden. Selbst im März war alles sehr anspruchsvoll gestaltet.

**11. Wie beurteilen Sie das Restaurant/ Lokal im Hinblick auf...? (1= sehr gut 2= gut 3= befriedigend 4= ausreichend 5= mangelhaft 6= ungenügend 0= nicht vorhanden)**

<b>Einrichtung</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 0
<b>Be- und Entlüftung</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 0
<b>Sitzkomfort der Stühle</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 0
<b>Geschirr/ Gläser/ Besteck</b>	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 0
<b>Tischwäsche</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 0
<b>Bilder/ Dekoration/Tischschmuck</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 0
<b>Blumen/ Grünpflanzen</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 0
<b>Musik (allgemein)</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 0

**12. Anmerkung zur Ausstattung des Restaurants/ Lokals:**

Beim Betreten der Scheune spürte ich sogleich ein wenig Ehrfurcht. Ich sah einen großen Raum, der mich sofort an einen Salon erinnerte. Von der Form her war die Scheune noch gut zu erkennen. Der Raum selbst ist aber u.a. mit sehr vielen Kunstgegenständen, die auch zum Verkauf angeboten sind, dekoriert. In der Mitte im Empfangsbereich hängt ein riesiger gußeiserner Kronleuchter, der ebenfalls hervorragend das Wechselspiel von Salon und Scheune aufnimmt. Im Gästebereich gibt es in der Mitte eine Couchrunde. Hier stehen vier Couchen um einen sehr großen quadratischen Glastisch herum. Nach der Hauptspeise wurden wir ermutigt zum Dessert dort Platz zu nehmen. Dieser Tisch hat zwei Ebenen. Auf der unteren Platte lagen sehr viele Bücher und Zeitschriften, die Lust auf das idyllische Reisen in Deutschland machten. Zu erwähnen ist auch noch, dass es in der einen Ecke der Scheune die Zuschauküche gibt. Obwohl hier gut sichtbar alle Gerichte frisch zubereitet wurden, gab es keinerlei Geruchsbelästigung. Bei dem Geschirr gebe ich nur eine zwei, da mein Desserteller an der Seite eine kleine Abplatzung hatte.

**13. Wie beurteilen Sie die Lautstärke der Musik im Lokal?** zu laut genau richtig zu leise**13.1 Anmerkung zur Lautstärke der Musik:**

Es handelte sich um Musik, die im Stile klassischer Gitarre war. Wohltuend anspruchsvoll und trotzdem unaufdringlich.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**15. Wie beurteilen Sie die Atmosphäre in diesem Restaurant/ Lokal?** sehr gut gut befriedigend ausreichend mangelhaft ungenügend**16. Verfügt das Lokal über einen getrennten Rauchraum nach den neuesten Vorschriften? (Der Raum muss ein Nebenraum mit einer verschließbaren Tür sein. Der Zugang zu dem Lokal und dem Toilettenbereich muss außerhalb des Rauchraumes möglich sein).** ja nein

16.1 Gibt es bereits am Eingang einen Hinweis, ob es im Lokal einen Rauchraum gibt?

 ja nein

16.2 Wenn "nein", sind im Lokal die getrennten Bereiche für Raucher und Nichtraucher für den Gast erkennbar?

 ja nein es gibt keine getrennten Bereiche

17. Entspricht das Ambiente des Restaurants/ Lokals den Erwartungen, die Sie an ein Haus dieser Kategorie stellen?

 ja nein

17.1 Wenn "nicht", bitte kurz begründen:

---

---

---

---

## Begrüßung/ Empfang

18. Wie wurden Sie beim Betreten des Restaurants begrüßt?

(Bitte alle Antwortmöglichkeiten mit "trifft zu" bzw. "trifft nicht zu" beantworten!)

---

freundlicher Gruß

 trifft zu trifft nicht zu

---

Lächeln

 trifft zu trifft nicht zu

---

Blickkontakt

 trifft zu trifft nicht zu

---

wir wurden gar nicht begrüßt

 trifft zu trifft nicht zu

19. Wurden Sie gefragt, ob Sie einen Tisch reserviert haben?

 ja nein

20. Wurden Sie von einer Bedienung zu Ihrem Tisch begleitet?

 ja nein

**22. War Ihr Tisch:**

- a) eingedeckt (*mindestens mit Blumen/ Kerze, im Idealfall auch mit Gläsern, Tellern, Besteck, Servietten*)?  ja  nein
- b) abgeräumt (*keine leeren Gläser und Teller der Vorgänger*)?  ja  nein
- c) sauber (*keine Krümel und Flecken auf dem Tisch bzw. auf der Tischdecke*)?  ja  nein

**22.4 Anmerkung zum Tisch:**

Der Tisch war ansprechend eingedeckt. So hatten wir u.a. schon den Teller für den Gruß aus der Küche am Platz zu stehen. Auch Gläser standen bereits am Platz.

---



---



---



---



---



---



---



---

**Service****23. Nach welcher Wartezeit kommt die Bedienung an Ihren Tisch, um Sie nach Ihren Wünschen zu fragen?**

- ohne Wartezeit  Wartezeit bis 5 Minuten  Wartezeit 6 bis 10 Minuten  Wartezeit länger als 10 Minuten

**24. Welchen Grund geben Sie dafür an?**

- Bedienung ist ausgelastet
- Bedienung ist nicht schnell genug
- Bedienung ist nicht aufmerksam genug

**25. Hat Ihnen Ihre Bedienung beim Überreichen der Speise- und Getränkekarte...**

- ... einen Aperitif empfohlen oder nach Ihrem Getränkewunsch gefragt?  ja, auf eigene Initiative  ja, nachdem ich gefragt habe  nein
- ... eine Empfehlung zum Speisenangebot gegeben?  ja, auf eigene Initiative  ja, nachdem ich gefragt habe  nein

**26. Anmerkung zur Empfehlung Aperitif/ Speisen:**

Uns wurde die Karte überreicht. Nach einem kurzen Moment kam die Dame nochmals und fragte u.a. nach einem Getränkewunsch. Sie bot uns auch aktiv ihre Hilfe bei der Karte an. So habe ich zum Beispiel nach einem Aperitif gefragt. Sie sagte, dass sie da etwas ganz besonderes hat, was sie uns gerne probieren lassen möchte. Sie kam dann mit einer Flasche, die in Form und Farbe an Rotwein erinnerte, aber eine nette Einschenkhilfe (Glasballon zum messen) aufgesetzt hatte. Sie ließ uns probieren und raten. Der Geschmack ging ein wenig in die Richtung von Sherry, hatte aber im Aroma eine andere Leichtigkeit. Bei den Vorspeisen empfahl sie uns den gebackenen Ricotta für zwei Personen. Als ich signalisierte, dass wir aber gerne unterschiedlich bestellen und vom anderen kosten, bekamen wir beide Vorspeisen jeweils schon für zwei Leute auf einem Teller separat angerichtet und serviert. Gleiches passierte auch später beim Dessert.

---



---



---



---



---



---



---



---

**28. Wie wurden Ihnen die folgenden Karten ausgehändigt?**

**Speisekarte**

- |  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> wurde mir unaufgefordert ausgehändigt | <input type="checkbox"/> wurde mir auf Nachfrage ausgehändigt | <input type="checkbox"/> befanden sich in einem Aufsteller auf dem Tisch | <input type="checkbox"/> keine Karte vorhanden | <input checked="" type="checkbox"/> nicht zutreffend |
|--|---|--|--|--|

**Getränkekarte**

- |  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> wurde mir unaufgefordert ausgehändigt | <input type="checkbox"/> wurde mir auf Nachfrage ausgehändigt | <input type="checkbox"/> befanden sich in einem Aufsteller auf dem Tisch | <input type="checkbox"/> keine Karte vorhanden | <input checked="" type="checkbox"/> nicht zutreffend |
|--|---|--|--|--|

**Weinkarte**

- |  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> wurde mir unaufgefordert ausgehändigt | <input type="checkbox"/> wurde mir auf Nachfrage ausgehändigt | <input type="checkbox"/> befanden sich in einem Aufsteller auf dem Tisch | <input type="checkbox"/> keine Karte vorhanden | <input checked="" type="checkbox"/> nicht zutreffend |
|--|---|--|--|--|

**Dessertkarte/Eiskarte**

- |  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> wurde mir unaufgefordert ausgehändigt | <input type="checkbox"/> wurde mir auf Nachfrage ausgehändigt | <input type="checkbox"/> befanden sich in einem Aufsteller auf dem Tisch | <input type="checkbox"/> keine Karte vorhanden | <input checked="" type="checkbox"/> nicht zutreffend |
|--|---|--|--|--|

**eine komplette Karte**

- |   |   |  |  |   |
|---|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> wurde mir unaufgefordert ausgehändigt | <input type="checkbox"/> wurde mir auf Nachfrage ausgehändigt | <input type="checkbox"/> befanden sich in einem Aufsteller auf dem Tisch | <input type="checkbox"/> keine Karte vorhanden | <input type="checkbox"/> nicht zutreffend |
|---|---|--|--|---|

**29. Anmerkung zu Speisen-/ Getränkekarte:**

Die Komplettkarte ist im Umfang sehr überschaubar. Sie besteht aus zwei Seiten. Die eine Seite wird aber täglich gewechselt. Deshalb ist auch eine Übersetzung der Karte in andere Sprachen uneffektiv.

---



---



---

**29.1 Ist die Speisekarte außer auf deutsch auch noch in weiteren Sprachen verfasst, um internationalen Gästen die Auswahl zu erleichtern? (mindestens in Englisch!) Falls Sie das nicht erkennen können, erkundigen Sie sich danach, weil Sie z. B. mit ausländischen Gästen gerne einmal in dieses Lokal kommen würden!**

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> ja, zusätzlich in englischer Sprache | <input type="checkbox"/> ja, neben englisch auch noch in einer weiteren Sprache (z. B. französisch, italienisch, spanisch) | <input checked="" type="checkbox"/> nein, nur auf deutsch |
|---|--|---|

**30. Konnte Ihre Bedienung Ihre Fragen zu Speisen/ Getränken (Zubereitungsart, Zutaten, Herkunftsland etc.) für Sie zufriedenstellend beantworten? Sie müssen immer eine Frage zu Speisen / Getränken an die Bedienung richten! Daher bitte unbedingt beachten!**

- ja  nein

**31. Anmerkung zu Fragen zu Speisen/ Getränke:**

Uns wurde u.a. die Zusammensetzung des Aperitifs auf unsere Frage hin erklärt.

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

32. War das Servicepersonal formell gekleidet?



ja



nein

**32.1 Wenn "ja" bitte kurz beschreiben:**

Im Service war hauptsächlich eine Person. Diese Dame trug einen dunklen Hosenanzug, bestehend aus Hose und ärmelloser Jacke, die aber nicht die Lässigkeit einer Weste hatte. Darunter trug sie ein schlichtes orangerotes Oberteil. Dieses Ensemble passte sehr gut in die Dekoration der Scheune.

33. Wie lange mussten Sie warten, bis die Bedienung Ihre Bestellung aufnahm?



bis zu 10 Minuten



11 bis 15 Minuten



länger als 15 Minuten

34. Wie hat die Bedienung auf Ihre Änderungswünsche reagiert?

**Bitte äußern Sie immer mindestens einen Änderungswunsch! Das ist sehr wichtig!**



ohne Probleme akzeptiert

unter Hinweis auf Zusatzkosten  
akzeptiert

Änderungswunsch abgelehnt

35. Anmerkung Änderungswünsche:

Service wird hier offensichtlich sehr ernst genommen. So stellte mein Wunsch nach einer Kugel Eis zum Kaiserschmarren oder das komplette Aufteilen von Vorspeisen und Desserts auf jeweils zwei Personen keine Probleme dar.

36. Wie lange mußten Sie warten, bis Ihre Getränke serviert wurden?



bis zu 5 Minuten



11 bis 15 Minuten



6 bis 10 Minuten



länger als 15 Minuten

37. Wurden Ihnen zusammen mit dem ersten Getränk z.B. Brot und Butter/ Schmalz/ Quark oder ein "Gruß aus der Küche" auf Kosten des Hauses gereicht?



ja, nur Brot



ja, Brot mit Aufstrich und ein "Gruß aus der Küche"



ja, Brot und Butter/Schmalz/Quark/Olivenöl



keines davon



ja, ein "Gruß aus der Küche"

39. Wie lange haben Sie gewartet, bis Ihre Vorspeise serviert wurde?



bis 15 Minuten



16 bis 20 Minuten



länger als 20 Minuten

## 40. Hat sich Ihre Bedienung während des Essens nach Ihrer Zufriedenheit erkundigt?

- ja  nein, erst nach dem Essen  nein, gar nicht

## 41. Hat Ihre Bedienung aufmerksam reagiert und Sie rechtzeitig nach Ihrem Getränkewunsch gefragt, als Sie oder Ihre Begleitung ihr Glas geleert hatten?

- ja  nein

## 42. Wie lange haben Sie gewartet, bis Ihr Hauptgericht serviert wurde?

- bis 20 Minuten  21 bis 30 Minuten  länger als 30 Minuten

## 43. Wurden Sie nach dem Essen nach Ihrem Dessertwunsch gefragt?

- ja, mir wurde sogar eine Empfehlung gegeben  ja  nein

## 44. Wie lange haben Sie gewartet, bis Ihr Dessert serviert wurde?

- bis 15 Minuten  16 bis 20 Minuten  länger als 20 Minuten

## 45. Wurde Ihnen nach dem Essen bzw. nach dem Dessert ein Kaffee/ Espresso und/ oder ein Digestif empfohlen?

- Kaffee/ Espresso und Digestif  nur Kaffee/ Espresso  nur Digestif  weder Nachfrage noch Empfehlung

## 46. Wie beurteilen Sie persönlich die Länge der Wartezeit auf Getränke und Speisen bei diesem Restaurantbesuch?

- |                                 |                                  |  |                                  |
|---------------------------------|----------------------------------|--|----------------------------------|
| Getränke                        | <input type="checkbox"/> zu kurz | <input checked="" type="checkbox"/> angemessen | <input type="checkbox"/> zu lang |
| Vorspeise                       | <input type="checkbox"/> zu kurz | <input checked="" type="checkbox"/> angemessen | <input type="checkbox"/> zu lang |
| Hauptgericht bzw. Kuchen/ Torte | <input type="checkbox"/> zu kurz | <input checked="" type="checkbox"/> angemessen | <input type="checkbox"/> zu lang |
| Dessert                         | <input type="checkbox"/> zu kurz | <input checked="" type="checkbox"/> angemessen | <input type="checkbox"/> zu lang |

## 47. Wie gut besucht war das Restaurant zum Zeitpunkt Ihres Aufenthaltes?

- sehr gut besucht  gut besucht  nur mäßig besucht  kaum besucht  keine anderen Gäste außer uns

## 48. Anmerkung zur Anzahl der Gäste im Restaurant zum Zeitpunkt des Besuches:

Während unseres Besuches gab es zwei zusätzliche Gruppen aus jeweils 5-6 Personen bestehend.

---



---



---



---



---



---

**Speisen und Getränke**

49. Wie beurteilen Sie persönlich das Aussehen und die Gestaltung der Speisen-/Getränkekarte?  
(Bitte beantworten Sie alle Antwortmöglichkeiten mit "trifft zu" bzw. "trifft nicht zu"!)

anregend	<input checked="" type="checkbox"/> trifft zu	<input type="checkbox"/> trifft nicht zu
ansprechend	<input checked="" type="checkbox"/> trifft zu	<input type="checkbox"/> trifft nicht zu
einladend	<input checked="" type="checkbox"/> trifft zu	<input type="checkbox"/> trifft nicht zu
klassisch	<input checked="" type="checkbox"/> trifft zu	<input type="checkbox"/> trifft nicht zu
konservativ	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input checked="" type="checkbox"/> trifft nicht zu
unwöhnlich	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input checked="" type="checkbox"/> trifft nicht zu
originell	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input checked="" type="checkbox"/> trifft nicht zu
abwechslungsreich	<input checked="" type="checkbox"/> trifft zu	<input type="checkbox"/> trifft nicht zu
langweilig	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input checked="" type="checkbox"/> trifft nicht zu
eintönig	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input checked="" type="checkbox"/> trifft nicht zu
übersichtlich	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input checked="" type="checkbox"/> trifft nicht zu
kreativ	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input checked="" type="checkbox"/> trifft nicht zu

## 50. Stimmen Sie den folgenden Aussagen zum optischen Zustand der Speisen-/ Getränkekarte zu?

- die Speisen-/ Getränkekarte war unversehrt  ja  nein
- die Speisen-/ Getränkekarte war sauber  ja  nein
- die Speisen-/ Getränkekarte war vollständig  ja  nein

## 51. Gab es in der Speisekarte Hinweise auf kleine Portionen?

- ja  nein

## 52. Entsprach das Angebot an Speisen und Getränken Ihren Erwartungen an dieses Restaurant?

- |  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| das Getränkeangebot entsprach meinen Erwartungen           | <input type="checkbox"/> es übertraf meine Erwartungen | <input checked="" type="checkbox"/> es entsprach meinen Erwartungen | <input type="checkbox"/> es enttäuschte meine Erwartungen |
| das Weinangebot entsprach meinen Erwartungen               | <input type="checkbox"/> es übertraf meine Erwartungen | <input checked="" type="checkbox"/> es entsprach meinen Erwartungen | <input type="checkbox"/> es enttäuschte meine Erwartungen |
| das Angebot an Vorspeisen entsprach meinen Erwartungen     | <input type="checkbox"/> es übertraf meine Erwartungen | <input checked="" type="checkbox"/> es entsprach meinen Erwartungen | <input type="checkbox"/> es enttäuschte meine Erwartungen |
| das Angebot an Hauptgerichten entsprach meinen Erwartungen | <input type="checkbox"/> es übertraf meine Erwartungen | <input checked="" type="checkbox"/> es entsprach meinen Erwartungen | <input type="checkbox"/> es enttäuschte meine Erwartungen |
| das Angebot an Desserts/ Eis entsprach meinen Erwartungen  | <input type="checkbox"/> es übertraf meine Erwartungen | <input checked="" type="checkbox"/> es entsprach meinen Erwartungen | <input type="checkbox"/> es enttäuschte meine Erwartungen |

## 53. Werden in diesem Restaurant/ Lokal auch regionale Spezialitäten/ Produkte angeboten? (Hier bitte auf Hinweise in der Speisekarte achten oder wie sich das Haus präsentiert: ggf. nach regionalen Besonderheiten der Region fragen, wenn es sonst nicht zu erkennen ist!)

- ja  nein

## 54. Wenn "ja", was wird angeboten?

- Getränk \_\_\_\_\_
- Vorspeise \_\_\_\_\_
- Hauptgericht \_\_\_\_\_
- Dessert \_\_\_\_\_

## 55. Bietet das von Ihnen besuchte Restaurant auch saisonale Speisen an? (z.B. Spargel im Frühjahr, Matjes im Mai, Ente im November) Immer beachten, dass das eine sehr wichtige Frage für den Teilnehmer ist!!!!

- ja  nein

**55.1 Wenn "ja", welche saisonale Speise wurde zum Zeitpunkt Ihres Besuches angeboten?**

Wir hatten in der Zabaione bereits die ersten Erdbeeren. Auch wurde bereits der erste Spargel (allerdings aus Südamerika) serviert. Der Karte und dem Flyer auf dem Tisch konnte man aber entnehmen, dass es z.B. am Vorabend das Motto "Leichte Speisen zum Frühlingsanfang" und im Mai einen Abend mit Holunderspezialitäten geben wird. ebenso wird es am 30.5. einen Matjenstag geben.

---



---

**58. Wie beurteilen Sie Ihre Vorspeise im Hinblick auf:**

<b>Aussehen</b>	<input checked="" type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> mangelhaft	<input type="checkbox"/> ungenügend
<b>Geschmack</b>	<input checked="" type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> mangelhaft	<input type="checkbox"/> ungenügend
<b>Temperatur</b>	<input checked="" type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> mangelhaft	<input type="checkbox"/> ungenügend

**59. Anmerkung zur Vorspeise:**

Beide Vorspeisen wurden für uns auf zwei Portionen jeweils aufgeteilt und sehr ansprechend serviert. Geschmack und Temperatur waren top.

---



---



---

**60. Wie beurteilen Sie Ihr Hauptgericht im Hinblick auf:**

<b>Aussehen</b>	<input checked="" type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigen d	<input type="checkbox"/> ausreichen d	<input type="checkbox"/> mangelhaft	<input type="checkbox"/> ungenügen d
<b>Geschmack</b>	<input checked="" type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigen d	<input type="checkbox"/> ausreichen d	<input type="checkbox"/> mangelhaft	<input type="checkbox"/> ungenügen d
<b>Temperatur</b>	<input checked="" type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigen d	<input type="checkbox"/> ausreichen d	<input type="checkbox"/> mangelhaft	<input type="checkbox"/> ungenügen d

**61. Anmerkung zum Hauptgericht:**

Beide Hauptessen waren ebenfalls auf dem Teller sehr ansprechend arrangiert. Auch hier waren Geschmack und Temperatur top.

---



---



---



---

**62. Wie beurteilen Sie Ihr Dessert im Hinblick auf:**

<b>Aussehen</b>	<input checked="" type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> mangelhaft	<input type="checkbox"/> ungenügend
<b>Geschmack</b>	<input checked="" type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> mangelhaft	<input type="checkbox"/> ungenügend
<b>Temperatur</b>	<input checked="" type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> mangelhaft	<input type="checkbox"/> ungenügend

**63. Anmerkung zum Dessert:**

Auch beide Desserts wurden auf zwei Portionen aufgeteilt und beide Portionen jeweils ansprechend arrangiert. So befand sich auf dem Glasrand bei der Zabaione u.a. jeweils eine Erdbeere. Beide Kaiserschmarren hatten jeweils eine Kugel Eis. Zusatz zum Kaiserschmarren: Hier wurden wir im Vorfeld gefragt, ob wir ihn mit oder ohne Rosinen wünschen.

---



---



---

**64. Wie beurteilen Sie Ihre Getränke im Hinblick auf:**

<b>Aussehen</b>	<input checked="" type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigen d	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> mangelhaft	<input type="checkbox"/> ungenügen d
<b>Geschmack</b>	<input checked="" type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigen d	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> mangelhaft	<input type="checkbox"/> ungenügen d
<b>Temperatur</b>	<input checked="" type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigen d	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> mangelhaft	<input type="checkbox"/> ungenügen d

**65. Anmerkung zu den Getränken:**

Auch hier war alles top!

---



---



---



---

**66. Wie beurteilen Sie die Größe Ihrer Portionen?**

<b>Vorspeise</b>	<input type="checkbox"/> sehr reichlich	<input type="checkbox"/> reichlich	<input checked="" type="checkbox"/> angemessen	<input type="checkbox"/> wenig	<input type="checkbox"/> sehr wenig
<b>Hauptgericht</b>	<input type="checkbox"/> sehr reichlich	<input type="checkbox"/> reichlich	<input checked="" type="checkbox"/> angemessen	<input type="checkbox"/> wenig	<input type="checkbox"/> sehr wenig
<b>Dessert</b>	<input type="checkbox"/> sehr reichlich	<input type="checkbox"/> reichlich	<input checked="" type="checkbox"/> angemessen	<input type="checkbox"/> wenig	<input type="checkbox"/> sehr wenig

**67. Anmerkung zur Größe der Portionen:**

Die Größe der Portionen war jeweils angemessen. Ich fühlte mich gut gesättigt ohne zuviel gegessen zu haben.

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---





**Reklamation****81. Hatten Sie Anlass zu einer Reklamation?** ja nein**82. Wenn "ja", beschreiben Sie bitte kurz den Anlass:**


---



---



---



---



---



---

**83. Waren Sie mit der Einwandsbehandlung einverstanden?** ja nein**84. Bitte begründen Sie kurz Ihre Antwort:**


---



---



---



---



---



---

**Bezahlung/ Verabschiedung****85. Haben Sie nach Aufforderung innerhalb von 10 Minuten Ihre Rechnung erhalten?** ja nein**86. Falls Sie länger gewartet haben, wie lange hat es gedauert, bis Ihnen die Rechnung gereicht wurde?**


---

**87. Wie wurde Ihnen die Rechnung präsentiert?****(Bitte bei allen Antwortmöglichkeiten "trifft zu" bzw. "trifft nicht zu" ankreuzen!)**

nur die Rechnung	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input checked="" type="checkbox"/> trifft nicht zu
auf einem Teller/Tablett	<input checked="" type="checkbox"/> trifft zu	<input type="checkbox"/> trifft nicht zu
in einer Mappe	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input checked="" type="checkbox"/> trifft nicht zu
zusammen mit einem Bonbon	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input checked="" type="checkbox"/> trifft nicht zu
zusammen mit einem Stück Schokolade	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input checked="" type="checkbox"/> trifft nicht zu
zusammen mit einem Getränk des Hauses	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input checked="" type="checkbox"/> trifft nicht zu
auf eine andere Art	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input checked="" type="checkbox"/> trifft nicht zu



**92. Sind Sie der Meinung, dass dieses Restaurant/ Lokal auch für Familien mit Kindern geeignet ist?**

ja  nein

**93. Wie beurteilen Sie die Eignung dieses Restaurants für einen Besuch mit Kindern? Welche der folgenden Punkte treffen auf dieses Restaurant zu?(Bitte bei allen Antwortmöglichkeiten "trifft zu" bzw. "trifft nicht zu" ankreuzen!)**

Speiseangebot für Kinder/Kinderspeisekarte	<input checked="" type="checkbox"/> trifft zu	<input type="checkbox"/> trifft nicht zu
Kinderstühle/Sitzerhöhung	<input checked="" type="checkbox"/> trifft zu	<input type="checkbox"/> trifft nicht zu
Spielzeug/Malutensilien	<input checked="" type="checkbox"/> trifft zu	<input type="checkbox"/> trifft nicht zu
Spielecke-/Spielzimmer	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input checked="" type="checkbox"/> trifft nicht zu
Babywickeltisch/-ecke	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input checked="" type="checkbox"/> trifft nicht zu

**94. Anmerkung zu Kindern in diesem Restaurant:**

Es gibt keine spezielle Speisekarte für Kinder. Statt dessen kocht man den speziellen Wunsch des Kindes. Das steht sowohl auf der Homepage, wie es auch mündlich beim Besuch erklärt wird.

*Zusatzfragen: Sehr geehrte Servicetester, die nachfolgenden Fragen sind ohne Wertung und sollen dem Restaurantbesitzer Ihre Meinung zur Eignung dieses Hauses für spezielle Personengruppen nennen! Wir sind Ihnen deshalb dankbar, wenn Sie diese Fragen ebenso sorgfältig und gewissenhaft ausfüllen wie die anderen Fragen zuvor!*

**95. Würden Sie sagen, dass dieses Restaurant barrierefrei ausgestattet ist und daher auch von Personen, die im Rollstuhl sitzen oder von Personen mit einem Kinderwagen ohne größere Schwierigkeiten bzw. ohne fremde Hilfe aufgesucht werden kann?**

ja  nein

**96. Wenn "ja", was trägt Ihrer Meinung nach dazu bei? (Wenn Sie nichts erkennen können, dann erkundigen Sie sich, weil Sie Ihre Mutter/Ihren Vater einmal mitbringen möchten, der aber einen Gehwagen/Rollstuhl benötigt!)**

barrierefreier Zugang zum Lokal	<input checked="" type="checkbox"/> trifft zu	<input type="checkbox"/> trifft nicht zu
Rampe, die einen barrierefreien Zugang ermöglicht	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input checked="" type="checkbox"/> trifft nicht zu
Hinweisschild am Eingang, dass bei Bedarf das Personal beim ungehinderten Zugang behilflich ist (Verweis auf Klingel oder Wechselsprechanlage/Telefon!)	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input checked="" type="checkbox"/> trifft nicht zu
ausreichend breite Gänge, Türen und Verkehrsflächen innerhalb des Lokals	<input checked="" type="checkbox"/> trifft zu	<input type="checkbox"/> trifft nicht zu
behindertengerechte Toiletten	<input type="checkbox"/> trifft zu	<input checked="" type="checkbox"/> trifft nicht zu
ausreichend Stellfläche für Rollstuhl/Kinderwagen	<input checked="" type="checkbox"/> trifft zu	<input type="checkbox"/> trifft nicht zu

