



## Qualität beim Essen = Bio und gesund?

### Die gute Service-Frage, gestellt an Dr. Sabine Eichner von der Bundesvereinigung der Deutschen Ernährungsindustrie

Noch nie war den deutschen Verbrauchern die Qualität ihrer Lebensmittel so wichtig wie heute. Aber was heißt das genau? Was möchte ein Gast, der in seinem Restaurant „Qualität“ bestellt. Die Studie Consumers' Choice 2011 hat darauf eine bemerkenswerte und naheliegende Antwort gefunden: Es muss schmecken.

Herausgeber der Studie sind die Bundesvereinigung der Deutschen Ernährungsindustrie (BVE) und die Gesellschaft für Konsumforschung (GfK). Die Geschäftsführerin der BVE, Dr. Sabine Eichner, rät Gastronomen, ihre Qualitätsansprüche in der Kommunikation mit dem Gast transparent und authentisch darzustellen. Und generell gilt: Fragen Sie ihn, was ihm schmeckt.

*Frau Dr. Eichner, wie wichtig ist den Verbrauchern heute die Qualität ihres Essens?*

Für unseren Consumers' Choice Studie wurden mehr als 30.000 Haushalte u.a. auch danach befragt, ob sie beim Einkauf mehr auf den Preis oder die Qualität achten. Das Ergebnis ist fast ein Gleichstand. 51% achten eher auf den Preis, 49% eher auf die Qualität. Betrachtet man diese Werte im Vergleich zu den letzten 10 Jahren, so stimmt uns nicht nur der Wert, sondern auch die wachsende Tendenz hin zur mehr Qualität positiv, denn noch nie haben Verbraucher mehr auf Qualität geachtet als heute.

Im Vergleich mit den anderen Ländern Europas sind wir Deutsche jedoch am wenigsten qualitäts- und am stärksten preisorientiert.



Dr. Sabine Eichner

*Gilt Ihre Einschätzung für alle gleichermaßen oder gibt es bestimmte (Gäste-) Gruppen?*

„Die Geschmäcker sind verschieden“, das gilt vor allem bei Lebensmitteln.

In unserer Consumers' Choice Studie haben wir fünf Qualitätstypen herausgearbeitet, die sich durch individuelle Profile voneinander unterscheiden. Für den einen muss es ein Markenprodukt sein, für den anderen schnell und einfach zuzubereiten. Ein Dritter ist eher preisbewusst und geht lieber zum Discounter einkaufen, während ein Vierter vor allem darauf achtet, dass Lebensmittel nachhaltig und nach besonderen ethischen Standards produziert wurden. Für eine weitere Gruppe stehen vor allem die Sicherheit und die Gesundheit der Familie im Vordergrund.

Einkommen, Bildungs- und Familienstand sowie das Alter der Verbraucher spielen bei der Einschätzung von Qualität eine sehr wichtige Rolle. So haben z.B. 60% der qualitätsorientierten Haushalte ein Haushaltsnettoeinkommen von mehr als 2.000 Euro im Monat. Ältere Verbraucher legen größeren Wert auf Lebensmittelqualität und ihr Einkaufsverhalten unterscheidet sich natürlich stark von dem der Berufstätigen.

#### Pressekontakt:

Hochschule Harz (FH) Projekt ServiceQualität, Friedrichstraße 57-59, 38855 Wernigerode, Ansprechpartnerin Presse: Claudia Kusebauch, Tel.: 03943 659-860, Mobil: 0160 1604289, Fax: 03943 659-868, E-Mail: [ckusebauch@hs-harz.de](mailto:ckusebauch@hs-harz.de), [www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de](http://www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de).



*Wenn jemand auf Qualität Wert legt, was will er dann genau? Bio und gesund?*

Hierzu gibt unsere Consumers' Choice Studie eine überraschende und einfache Antwort: Der Geschmack ist für 96% aller befragten Verbraucher das dominierende Qualitätsmerkmal – und nicht wie man aufgrund der medialen Diskussionen vermuten könnte Bio oder „Frei von Zusatzstoffen“.

Für mehr als 90% der Verbraucher müssen Lebensmittel zudem gesundheitlich unbedenklich und frisch sein.

Dem folgen die Qualitätsdimensionen „Appetitlichkeit“, „Frische“ und „Rückstandsfrei“, die dem jeweiligen Lebensmittel einen gesonderten Nutzen geben.

Gemeinwohlorientierte Kriterien wie „Artgerechte Tierhaltung“ oder „Faire Preise für die Erzeuger“ erhalten jeweils 74% Zustimmung.

Wichtig ist den Verbrauchern auch, dass die Lebensmittel gut bei der Familie und den Gästen ankommen.

Eine praktische Verpackung sowie eine einfache Zubereitung sind immerhin noch für ca. die Hälfte aller Verbraucher wichtig.

Während die Herkunft aus der Region noch für 49% aller Verbraucher ein Qualitätsmerkmal ist, spielt die Herkunft aus Deutschland oder eine traditionelle Herstellung nur noch für 40% aller Verbraucher eine entscheidende Rolle.

Für nur 20% der Verbraucher müssen Lebensmittel „Bio“ sein, damit die Qualität stimmt.

*Was würden Sie mir empfehlen, wenn ich als Gastronom Qualität bieten will?*

Der Gastronom, der seinen Gästen Qualität bieten möchte, muss diesen in erster Linie glaubhaft vermitteln, dass ihm selber die Qualität seiner Lebensmittel am Herzen liegt. Hierbei spielen Transparenz und Authentizität eine entscheidende Rolle in der Kommunikation mit den Gästen.

Da für jeden Gast Qualität etwas anderes bedeutet, sollte ein Gastronom seinen Gästen entweder eine breite Auswahl an unterschiedlichen Lebensmitteln und Gerichten anbieten oder sich gezielt auf die Qualitätsanforderungen potentieller Gäste aus der Region konzentrieren. Dies herauszufinden, ist Aufgabe eines jeden Gastronomen.

Weitere Informationen unter [http://www.bve-online.de/presseservice/pressemitteilungen/pm\\_111007/](http://www.bve-online.de/presseservice/pressemitteilungen/pm_111007/)

Die gesamte Studie kann bei BVE unter <https://www.bve-online.de/presseservice/veroeffentlichungen/> und der GfK bestellt werden.

Dieser Artikel wurde im Zusammenhang mit den ServiceNews der Initiative ServiceQualität Deutschland in Sachsen-Anhalt veröffentlicht. Ansprechpartner ist das Projekt ServiceQualität an der Hochschule Harz, das im Rahmen des Operationellen Programms aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Landes Sachsen-Anhalt gefördert wird.

**Pressekontakt:**

Hochschule Harz (FH) Projekt ServiceQualität, Friedrichstraße 57-59, 38855 Wernigerode, Ansprechpartnerin Presse: Claudia Kusebauch, Tel.: 03943 659-860, Mobil: 0160 1604289, Fax: 03943 659-868, E-Mail: [ckusebauch@hs-harz.de](mailto:ckusebauch@hs-harz.de), [www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de](http://www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de).