



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Zielgruppe: Gesellige Familien

1) Information & Reservierung	2) Anfahrt	3) Bestellung	4) Aufenthalt
Homepage	Information zur Anfahrt	Getränkemkarte	Aufenthalt
Flyer	Parkplatz	Speisekarte	Geschirr & Besteck
Telefon	Tiefgarage	Bedienung/ Kellner	Sitzmöbel
Anrufbeantworter	Zuwegung/ Eingang zum Restaurant		Gastraum/ Gelände
E-Mail	Aushang		Bedienung/ Kellner
Bewertungsportale/ Onlinereservierung	Eingangsbereich		Sanitäreinrichtung
	Zuweisung Tisch		
5) Bezahlung	6) Feedback & Kundenbindung		
Bezahlung	Newsletter/ Info-Post		
Rechnung	Bewertungsportale		
Abschiedsgeschenk	Social Media		

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Information & Reservierung

Berührungspunkt: Homepage



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung			
Information über Zertifizierungen, Auszeichnungen o. Ä., Presseartikel			
Kontaktdaten			
Öffnungszeiten, Schließtage, Urlaub, Geschlossene Veranstaltung, Küchenschluss			
Aktuelle Informationen und realistische Bilder des Betriebs			
Ansprechende, moderne Gestaltung der Internetseite mit nutzerfreundlichem Aufbau, Darstellung der Familienangebote auf eigener Website (Bilder zu Buddelkasten, Kinderspielecke, Open-Air Kino Abend mit Kinderfilmen, Theater, Bastel-Workshop u.s.w.)			
Mindestens ein Auszug der Speise-/Getränkekarte inkl. Kinderkarte mit Preisen			

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Direkte Buchungsoption / Anfrageformular mit zielgruppenspezifischen Anfragen für Familien (z.B. Hochstuhl, Alter des Kindes)			

Eindeutige Internetadresse, die auch von Suchmaschinen gut gefunden wird (einer der ersten Einträge auf der ersten Seite) und Darstellung von familienfreundlichen Angeboten in der Umgebung, bspw. über „MiniBrandenburg“ (Link)



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Information & Reservierung

Berührungspunkt: Flyer

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Ansprechende, moderne Gestaltung und Haptik			
Aktuelle Informationen und realistische Bilder (auch Familienbilder, familienfreundliche Ausstattung)			
Kontaktdaten, Öffnungszeiten			
Information u ber Zertifizierungen, Auszeichnungen o. Ä.			
Information u ber Angebote und Leistungen mit Preisen, Darstellung der Familienangebote auf dem Flyer			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Information & Reservierung

Berührungspunkt: Telefon

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Einheitliche „Meldeformel“ (Restaurant, Vor- und Nachname des Ansprechpartners)			
Anruf wird innerhalb einer angemessenen Wartezeit entgegengenommen			
Freundliche und kompetente Beratung (Abfrage von Allergien, Kindern, Alter der Kinder, Barrierefreiheit) mit direkter Reservierungsmöglichkeit			
Ausweichtermin nennen, falls keine Kapazitäten vorhanden sind			
Ausweichpartner (andere Gastronomie) benennen, falls keine Kapazitäten vorhanden sind			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Information & Reservierung

Berührungspunkt: Anrufbeantworter

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Information u ber Anruf außerhalb der Öffnungszeiten			
Rückmeldung erfolgt innerhalb einer angemessenen Wartezeit			
Möglichkeit, Nachricht zu hinterlassen			
Außerhalb der Öffnungszeiten gastronomische Betriebe in der Umgebung vorschlagen			

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Information & Reservierung

Berührungspunkt: E-Mail



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
E-Mail-Signatur mit Kontaktdaten des Betriebs und des Ansprechpartners			
Antwort auf E-Mail kommt von einer eindeutigen, vertrauenswürdigen Adresse, an die eine Antwort gesendet werden kann (keine „no-reply“-Adresse)			
E-Mail-Anfrage wird innerhalb einer angemessenen Wartezeit beantwortet (48 Stunden)			
Freundliche und kompetente Beratung mit direkter Reservierungsmöglichkeit (Alter der Kinder, Anzahl, Allergien, etc.) mit zielgruppenspezifischen Anfrageformular			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Information & Reservierung

Berührungspunkt: Bewertungsportale/ Onlinereservierung

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Große Anzahl an (echten) Bewertungen			
Online-Reservierung zu gewünschter Zeit mo glich, Reservierungsbesta tigung innerhalb angemessener Wartezeit oder direkte Reservierungsmöglichkeit mit „Buchungskalender“			
Vorschlag eines Alternativtermins, wenn angefragter Termin besetzt ist			
Gute bis sehr gute Gesamtbewertung und Weiterempfehlung			
Kommentare / Rückmeldung vonseiten des Betriebs vor allem bei schlechten Bewertungen, aber auch bei positivem Kundenfeedback			
Aktuelle Informationen und realistische Bilder (auch von Familien) auf bekannten Bewertungsportalen			

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Anfahrt

Berührungspunkt: Information zur Anfahrt



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Anfahrt zum Betrieb über befestigte Straßen			
Betrieb ist ab Ortszentrum eindeutig ausgeschildert			
Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung ist eindeutig			
Anschrift ist Navi-fähig			

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Anfahrt

Berührungspunkt: Parkplatz



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Ladestation für Elektrofahrzeuge vorhanden			
Parkplatz in direkter Nähe zum Betrieb			
Bei Dunkelheit beleuchtet			
Nutzerfreundliches Schrankensystem			
Fester Untergrund, barrierefreie Zuwegung zum Betrieb, bspw. für Kinderwagen			
Als Parkplatz für Gäste eindeutig erkennbar, Parkplätze sind ausgeschildert und eindeutig gekennzeichnet (ausgewiesene Eltern-Kind-Parkplätze: größere Breite und Nähe zur Gastronomie)			
Fahrzeug kann sicher abgestellt werden			

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Anfahrt

Berührungspunkt: Tiefgarage



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Als Parkfläche für Gäste eindeutig erkennbar, Parkplätze sind ausgeschildert und eindeutig gekennzeichnet (ausgewiesene Eltern-Kind-Parkplätze: größere Breite und Nähe zur Gastronomie)			
Nutzerfreundliches Schrankensystem			
Bauliche Voraussetzungen für sicheres Fahren gegeben			
Befindet sich in direkter Nähe zum Betrieb			
Ladestation für Elektrofahrzeuge vorhanden			
Fahrzeug kann sicher abgestellt werden			
Fester Untergrund, barrierefreie Zuwegung zum Betrieb (Kinderwagen geeignet)			
Bei Dunkelheit beleuchtet			

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Anfahrt

Berührungspunkt: Zuwegung/ Eingang zum Restaurant



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Betrieb ist durch Beschilderung o. A . eindeutig erkennbar			
Eingang ist beleuchtet			
Hinweise auf Zertifizierung oder Auszeichnungen (z. B. Aufkleber, gerahmte Urkunden) sind aktuell			
Stimmige Gestaltung der Zuwegung (gepflegte Gartenanlage, mobile gestalterische Mittel etc.)			
Stimmige, funktionale Türlösung am Eingang			
Barrierefreier Weg vom Parkplatz zum Betrieb sowie Türen und Zugänge für Kinderwagen befahrbar			

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Anfahrt

Berührungspunkt: Aushang



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Inhalte der Speise- und Getränkekarte sind gut lesbar (s. Schriftart und Druckqualität)			
Menükasten ist bei Dunkelheit beleuchtet			
Mindestens Auszug aus der Speise- und Getränkekarte (mit Preisen) ist vor dem Eingang zum Betrieb einsehbar			
Menükasten ist sauber (keine Spinnweben, Pflanzenreste, verschmierte Glasscheibe o. A.)			
Aushang für Kinder (auf Augenhöhe der Kinder mit Bildern der angebotenen Kinderspeisen)			
Eine Hinweis- / Informationstafel mit zusätzlichen Informationen ist gegeben (Notfallapotheke, Bus- und Bahnverbindungen, naheliegende Tourist-Information, Übernachtungsmöglichkeiten, u.s.w.)			

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Anfahrt

Berührungspunkt: Eingangsbereich



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Herzliche Begrüßung (auch der Kinder)			
Schirmständer, Garderobe und Kindergarderobenhaken für Matschsachen usw., ggf. Schuhputzstation vorhanden			
Stimmige Gestaltung des Eingangsbereichs, angenehme Atmosphäre (Licht, Geruch, Musik, Farbe, Lautstärke, Temperatur etc.), sauber, aufgeräumt			

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Anfahrt

Berührungspunkt: Zuweisung Tisch



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Sonderwünsche bei der Reservierung wurden berücksichtigt			
Bedienung weist den Tisch eindeutig zu			
Speise-/Getränkkarte wird zeitnah angereicht			
Bedienung / Kellner nehmen mich als Gast wahr (auch die Kinder ansprechen)			
Sonderwünsche bei der Platzwahl werden berücksichtigt			
Kindgerechte Ausstattung mit Spielecke in der Nähe, Utensilien zum Malen etc.			

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Bestellung

Berührungspunkt: Getränkekarte



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Die Preise der Getränke sind angegeben			
Speise-/Getränkekarte wird zeitnah angereicht			
Enthält alle angebotenen Getränke			
Ansprechende Gestaltung, Haptik und nutzerfreundliches Handling			
Alle Informationen zu Zusatzstoffen, Unverträglichkeiten, Allergenen, Alkoholgehalt gegeben			
Typische Kindergetränke wie Säfte, Tee, Mineralwasser und Limonade gibt es auch in größeren Flaschen (z.B. 0,7 oder 1 Liter)			
Hinweis zu regionalen Produkten oder es ist eine Saisonkarte gegeben evtl. mit Rezeptideen			
Getränkekarte in verschiedenen Sprachen			

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Bestellung

Berührungspunkt: Speisekarte



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Enthält alle angebotenen Speisen			
Alle Preise der Speisen und Getränke sind angegeben			
Speise-/Getränkete Karte wird zeitnah angereicht			
Alle Informationen zu Zusatzstoffen, Unverträglichkeiten, Allergenen, Alkoholgehalt gegeben			
Ansprechende Gestaltung, Haptik und nutzerfreundliches Handling			
Eigene Kinderspeisekarte (inkl. Malseite; dann auch gleich Stifte mitbringen) oder Speisekarte mit Kinderseite			
Speisekarte in verschiedenen Sprachen			
Hinweis zu regionalen Produkten oder es ist eine Saisonkarte gegeben evtl. mit Rezeptideen			

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
0 € "Räuberteller" (Kinder bekommen eigenen Teller und Besteck und teilen mit den Eltern)			
"Normale Gerichte" (insofern möglich) auch als kleine Portionen zu kleinen Preisen erhältlich			

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Bestellung

Berührungspunkt: Bedienung/ Kellner



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Kann bei Rückfragen z.B. zum Tagesmenü, zu Beilagen oder zu Allergenen etc. eine Antwort geben			
Freundliches Auftreten/ freundlicher und aufmerksamer Umgang mit dem Gast			
Erfüllt dem Gast (wenn möglich) Sonderwünsche bei der Speisen- und Getränkewahl			
Nimmt Bestellung zeitnah nach Ausgabe der Speisekarte auf, beobachtet aufmerksam, ob Gäste ihr Essen schon gewohnt haben			
Kinder bekommen ihr Essen zuerst auf Wunsch der Eltern			
Kostenloses Aufwärmen von Fläschchen und Gläschennahrung			
Einen abwaschbaren Plastiklöffel bzw. Perlmutterlöffel dazu reichen			

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Aufenthalt

Berührungspunkt: Aufenthalt



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Der Tisch passt zur Anzahl der Gäste			
Es stehen Salz, Pfeffer, Zucker und evtl. Essig, Öl auf dem Tisch			
Der Tisch ist sauber und ordentlich gedeckt			
Angemessene Dekoration des Tisches			

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Aufenthalt

Berührungspunkt: Geschirr & Besteck



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Passend zu der gewählten Speise wird zusätzliches Geschirr/Besteck und Kinderbesteck gebracht			
Es liegt ausreichend Besteck auf dem Tisch oder die Bedienung bringt welches			
Besteck und Geschirr sind in einem guten Zustand und sauber			
Bereitstellung von Lätzchen (Einweglätzchen oder Stoffhandserviete) und Papierservietten			
Bereitstellung von kleinkindgerechten Gläsern (bruchsicher) oder Trinkhalmen			
Bereitstellung von Kinderbesteck			

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Aufenthalt

Berührungspunkt: Sitzmöbel



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Die Sitzmöbel sind komfortabel und haben eine Rückenlehne			
Es sind ausreichend Sitzmöbel für die Gäste vorhanden			
Die Sitzmöbel sind in einem guten Zustand			
Es sind Hochstühle für Gäste mit Kleinkindern vorhanden (Kinderstühle, Sitzpolster, Empfehlung 1 Stuhl je 20 Sitzplätze)			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Aufenthalt

Berührungspunkt: Gastraum/ Gelände

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Der Gastraum ist in einem guten Zustand/sauber			
Der Gastraum ist in den kalten Monaten ausreichend beheizt			
Die Tische und Stühle im Gastraum sind so angeordnet, dass Gänge zum Durchlaufen vorhanden sind			
Der Gastraum ist ansprechend dekoriert und eingerichtet			
Gepflegter, familienfreundlicher Gesamteindruck im Gaststättenbereich und der Freizeitmöglichkeiten (z.B. durch helle Farben oder kinderfreundliche Gestaltungselemente)			
Rauchverbot in allen öffentlich zugänglichen Familienräumlichkeiten			
Sitzmöglichkeiten für Eltern nahe der Spielanlage bzw. direkte Beobachtungsmöglichkeit vom bewirtschafteten Bereich			

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Die Spiel- und Aufenthaltsbereiche werden regelmäßig überprüft und instandgesetzt; festgestellte Mängel und Verunreinigungen werden umgehend beseitigt			
Gepflegte Spielecke oder Beschäftigungsmöglichkeit für unterschiedliche Altersgruppen (z.B. Bücher, Spielzeug, Rätsel, ...)			
Spezielle Kinderangebote: (Open-air) Kinoveranstaltungen, Theater, Bastel-Workshops			
Beschäftigungen für Kinder (Spielplatz mit mind. 3 Spielelementen, Spiele für klein und Groß)			
Verkehrsgesicherte Lage: Spielmöglichkeiten und Bewirtungsbereiche sind vom Straßenverkehr getrennt (z.B. durch Hecke oder Zaun)			
Kinderwagenabstellmöglichkeit in unmittelbarer Umgebung			
Beschäftigungen für Kinder (Malvorlage und Stifte) und kleine Spiele			
WLAN zur freien Verfügung für die Gäste			

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Reparatur-Sets für technische Geräte (z. B. Fahrräder)			
Steckdosensicherungen in den für Gäste zugänglichen Bereichen			
Erste-Hilfe-Set, evtl. mit Kinderpflaster			
Regelmäßige Schulung der MA in 1. Hilfe (ggf. Fokus: Kinder)			
Ruhig gelegene Stillecke (nicht in den Sanitärräumen!)			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Aufenthalt

Berührungspunkt: Bedienung/ Kellner

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Bringt die Speisekarten, nimmt Bestellung auf, bringt Essen und Trinken, führt die Bezahlung durch			
Ermöglicht dem Gast einen angenehmen Aufenthalt			
Freundliches Auftreten/ freundlicher und aufmerksamer Umgang mit dem Gast			
Steht für Fragen zur Verfügung			
Bevorzugte Bedienung von Kindern auf Wunsch der Familie			

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Aufenthalt

Berührungspunkt: Sanitäreinrichtung



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Kinderwaschbecken oder rutschfester Hocker			
Für Männer und Frauen zugängliche Wickelmöglichkeiten mit Taschenablage, Auflage und Eimer			
Ausschilderung der Toiletten auch für Kinder deutlich erkennbar (z.B. durch Piktogramm)			
Regelmäßige Kontrolle der Sauberkeit			
Babyhygieneset (Kleiner Vorrat an z.B. Windeln, Feuchttüchern, Wundcreme, ...)			
Kinder-WC oder Toilettenaufsatz			

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Bezahlung

Berührungspunkt: Bezahlung



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Die Bedienung ist aufmerksam und nimmt wahr, wenn der Gast ein Zeichen gibt, dass er zahlen möchte			
Es ist Karten- und Barzahlung möglich			

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Bezahlung

Berührungspunkt: Rechnung



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Der Gast bekommt vor Ort einen Rechnungsbeleg ausgehändigt			
Die Rechnung ist fehlerfrei und enthält alle bestellten Posten			
Auf Wunsch ist ein Bewirtungsbeleg möglich			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Bezahlung

Berührungspunkt: Abschiedsgeschenk

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Der Gast bekommt ein Kärtchen mit Adressdaten, Öffnungszeiten und Links zu den Social Media Seiten oder zum Bewertungsportal			
Kinder bekommen als Abschiedsgeschenk eine kleine Süßigkeit oder ein kleines Spielzeug			
Für Erwachsene gibt es eventuell einen Schnaps auf Rechnung des Hauses o. a .			

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Feedback & Kundenbindung

Berührungspunkt: Newsletter/ Info-Post



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Der Newsletter informiert regelmäßig u ber spezielle Angebote, Wochen-/ Tagesmenüs, Veranstaltungen etc.			
Die Abmeldung ist für den Gast jederzeit möglich			
Der Gast bekommt die Möglichkeit sich für einen Newsletter anzumelden			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Feedback & Kundenbindung

Berührungspunkt: Bewertungsportale

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Das Lokal/Restaurant kann im Internet über Bewertungsportale von dem Gast bewertet werden			
Das Lokal/Restaurant reagiert zeitnah auf positive und negative Bewertungen der Gäste			
Bei negativen Bewertungen reagiert die Gastronomie passend (Beschwerdemanagement)			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Gastronomie

Kettenglied: Feedback & Kundenbindung

Berührungspunkt: Social Media

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Die Gastronomie ist auf Social Media Seiten, wie Facebook und Instagram vertreten und postet regelmäßig Fotos oder aktuelle Infos zu Angeboten etc.			
Der Gast wird bei seinem Besuch auf die Social Media Seiten aufmerksam gemacht			
Interaktion mit den Gästen auf Social Media Seiten, z.B. durch Fragen an die Follower, Verlosung eines Gutscheines etc.			