Bitkom e.V. | Presseinformation

Restaurants und Cafés: Für knapp ein Drittel sind Online-Bewertungen entscheidend

- **Die Hälfte checkt die Speisekarte vorab online**
- **Besonders Jüngere lassen sich auf Social Media zu einem Besuch inspirieren**
- **40 Prozent sind genervt, wenn das Essen fotografiert wird**

Berlin, 27. Juni 2024 - Die Temperaturen steigen, die Tische in der Sonne in Cafés und Restaurants füllen sich. Ein schönes Ambiente, ausgefallene Speisen oder besonders freundliches Personal reicht dabei aber längst nicht mehr aus, um Gäste anzulocken: Für knapp ein Drittel (30 Prozent) der Deutschen sind Online-Bewertungen das wichtigste Kriterium bei der Auswahl eines neuen Restaurants oder Cafés. 39 Prozent geben an, nach einem Besuch selbst häufiger Online-Bewertungen zu schreiben. Das sind Ergebnisse einer Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.005 Personen in Deutschland ab 16 Jahren.

Über die Hälfte (53 Prozent) schaut sich dabei in der Regel online die Speisekarte an, bevor sie ein neues Restaurant oder Café besucht. Unter den 16- bis 29-Jährigen haben sogar knapp zwei Drittel (65 Prozent) diese Angewohnheit. 47 Prozent aller Befragten reservieren auch einen Tisch am liebsten direkt online. Dementsprechend erwartet generell die große Mehrheit von 69 Prozent, dass ein Café oder Restaurant einen Internetauftritt hat, wo sich zum Beispiel Fotos der Speisen und Räumlichkeiten anschauen lassen. Unter den 16- bis 29-Jährigen erwarten dies sogar 80 Prozent, bei den Ältesten ab 65 Jahren hingegen nur 54 Prozent.

Dabei muss es aber nicht immer die klassische Website sein: 42 Prozent der Deutschen sind schon mal in ein Café oder Restaurant gegangen, auf das sie in sozialen Medien aufmerksam geworden sind. Auch das gilt am meisten für die Altersgruppe der 16- bis 29-Jährigen, von denen sich sogar etwas über die Hälfte (57 Prozent) schon einmal über Social Media zu einem Besuch inspirieren lassen hat. „Social Media bietet Restaurants und Cafés eine unkomplizierte Möglichkeit, gezielt potenzielle neue Gäste anzusprechen und sie auch nach ihrem Besuch weiter zu erreichen, anstatt nur auf Laufkundschaft zu setzen. Gastronomen können von Food Trends in den sozialen Medien und der Reichweite ihrer bisherigen Gäste erheblich profitieren, insbesondere wenn Influencer Fotos von ihren Besuchen teilen“, so Nastassja Hofmann, Referentin für Digitale Transformation beim Bitkom. „Immer mehr Lokale greifen das bereits auf, und nutzen Social Media gezielt, um sich als Marke zu etablieren und auch aktiv auf besondere Events oder neue Angebote hinzuweisen.“

Auch während des Besuchs möchten viele gerne digital unterwegs sein: Insgesamt 42 Prozent erwarten, dass es in einem Café oder Restaurant kostenloses Kunden-WLAN gibt. Ebenso würden 42 Prozent gerne in jeder Lokalität die Speisekarte digital, also zum Beispiel über einen QR-Code abrufen können. Ein Viertel (24 Prozent) würde zudem gerne selbstständig digital bestellen können, also nicht beim Servicepersonal, sondern zum Beispiel über das eigene Smartphone, Terminals oder Tablets am Tisch. Hofmann: „Insgesamt sehen wir einen Trend hin zu digitaler Gastronomie. Digitale Tools wie die Online-Reservierung, aber auch ein digitales Bestellmanagement vor Ort, das zum Beispiel georderte Speisen direkt an die Küche sendet, können das Servicepersonal entlasten und den Besuch in Café oder Restaurant für beide Seiten noch komfortabler machen.“ Trotzdem wird das Handy dabei nicht immer gerne am Tisch gesehen: 40 Prozent geben an, genervt zu sein, wenn Leute in Cafés und Restaurants ihr Essen fotografieren.

Kontakt

Merle Wiez
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-274

E-Mail: m.wiez@bitkom.org
Download Pressefoto

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dazu wurden 1.005 Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 18 bis KW 21 2024 statt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellung lautete: „Im Folgenden geht es um den Besuch von Restaurants und Cafés im Allgemeinen, unabhängig davon, ob auf Reisen oder am eigenen Wohnort. Bitte sagen Sie, inwieweit die folgenden Aussagen zu digitalen Angeboten von Restaurants und Cafés auf Sie zutreffen oder nicht zutreffen.“

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Restaurants-und-Cafes-Online-Bewertungen-entscheidend***