

Medienmitteilung
Zürich, 6. Februar 2018

ZFV holt Gästefeedback in Echtzeit ein

Per Anfangs Jahr wurde in allen Gastronomiebetrieben der ZFV-Unternehmungen opiniooon eingeführt. Mit mobilen Abfragegeräten werden die Feedbacks der Gäste in den rund 150 Betrieben regelmässig direkt am Point of Experience eingeholt und im Anschluss ausgewertet. Das Gästewohl rückt so noch stärker in den Fokus und Verbesserungen sind zeitnah umsetzbar.

Nach einer erfolgreichen Pilotphase im Jahr 2017 haben sich die ZFV-Unternehmungen dazu entschieden, opiniooon per Anfangs 2018 in allen Gastronomiebetrieben einzuführen. Das in Zürich entwickelte Programm wird per Tablet abgerufen und ist ein Führungstool, welches erlaubt, die Zufriedenheit der Gäste zu messen. Besucher können selbständig in nur 30 Sekunden ihr Feedback per vordefinierte Fragen, sowie mit einer Kommentarfunktion, abgeben. Dank Direktübertragung in ein Management-Dashboard können die Betriebsleitungen in Echtzeit Verbesserungspotential erkennen und zeitnah darauf reagieren.

Gästewohl erhält noch mehr Gewicht

Um die Gäste in den rund 150 Gastronomiebetrieben des ZFV erreichen zu können, werden die mobilen Geräte direkt im jeweiligen Betrieb im Einsatz stehen. In den Bereich Gastronomie gehören im ZFV öffentliche Restaurants, Personalrestaurants, Mensen sowie der Eventbereich. Pro Betrieb werden die opiniooon-Geräte zweimal jährlich während meist zwei Wochen den Gästen und somit der Betriebsleitung zur Verfügung stehen. Patrik Scheidegger, COO Gastronomie des ZFV ist davon überzeugt, mit dem Feedback in Echtzeit einen weiteren Mehrwert für die Kunden und Auftraggeber bieten zu können. «Dank opiniooon können wir das Bedürfnis der Gäste in jedem unserer Betriebe noch besser abholen und zielgerichtet Verbesserungen vorantreiben.»

Der ZFV im Überblick

Die ZFV-Unternehmungen wurden 1894 in Zürich gegründet und sind heute ein schweizweit operierendes Unternehmen mit den Tätigkeitsschwerpunkten Hotellerie, Gastronomie und Bäckerei-Konditorei. Zum Unternehmen gehören die 17 Sorell Hotels, verschiedene öffentliche Gourmet-, Trend- und Museumsrestaurants, zahlreiche Personalrestaurants, Cafeterias, Universitäts- und Schulmensen sowie die Kleiner Bäckerei-Konditorei. Der ZFV ist ebenfalls in der Messe- und Stadiongastronomie sowie im Eventcatering tätig. 2016 wurde mit 2'567 Mitarbeitenden ein Gesamtumsatz von CHF 246.9 Mio., ein EBIT von CHF 7.4 Mio. und ein Betriebsergebnis vor Abschreibungen, Finanzerfolg und Steuern EBITDA von CHF 23.9 Mio. erzielt.

zfv.ch

opiniooon im Überblick

Die opiniooon gmbh ist ein Software-Unternehmen mit Sitz in Zürich. opiniooon bietet Firmen eine digitale Lösung, um die Kundenzufriedenheit an allen Standorten in Echtzeit vor Ort zu messen. Die automatische Auswertung der Feedback-Daten ermöglicht es Firmen ihre Qualität laufend zu verbessern und ihr Angebot proaktiv auf die Bedürfnisse der Kunden auszurichten.

Neben einem hohen Qualitätsstandard ist es opiniooon wichtig, sich auf die Anforderungen ihrer Kunden zu fokussieren. Das Team entwickelt die Software unter dem Qualitätslabel «swiss made software» vollständig am Firmensitz in Zürich. Bis heute wurden mithilfe von opiniooon bereits mehr als 50'000 Feedbacks gesammelt.

opiniooon.ch

Weitere Auskünfte zur Medienmitteilung

Claudia Christen, Verantwortliche Unternehmenskommunikation

T +41 44 388 35 35, D +41 44 388 36 71, medien@zfv.ch

Fabian Dubler, Geschäftsführer opiniooon

T +41 44 586 33 43, contact@opnn.ch