



KONSUMENT W RESTAURACJI

WYNIKI BADANIA ZREALIZOWANEGO NA POTRZEBY
SEMINARIUM NAUKOWEGO „MARKETING ZE SMAKIEM”

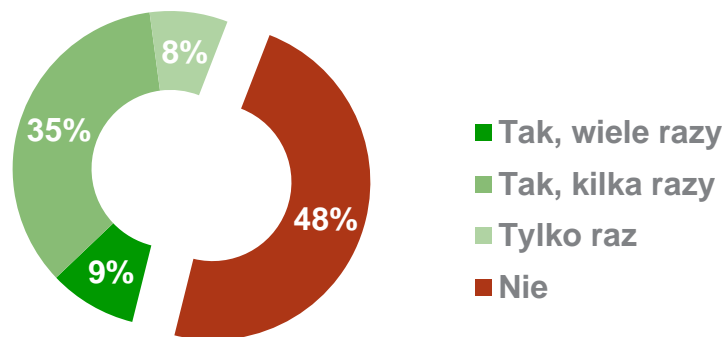
Warszawa, 9 grudnia 2014

Do jakich restauracji chodzą respondenci?

Czy w ubiegłym roku był/a Pan/i z rodziną w restauracji?

N=1067

52% Polaków chodzi do restauracji



Źródło: Badanie CBOS Aktywności i doświadczenia Polaków w 2013



INFORMACJE O BADANIU

Informacje o badaniu

CEL BADANIA

- Określenie czynników wyboru restauracji
- Ustalenie głównych wad restauracji oraz czynników, które najbardziej przeszkadzają respondentom podczas wizyty w restauracji.

METODOLOGIA I PRÓBA



- CAWI – ankiety internetowe realizowane na e-panel.pl



- Respondenci:
 - osoby w wieku 18 – 59 lat z największych polskich miast, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy były w **restauracji z obsługą kelnerską**.



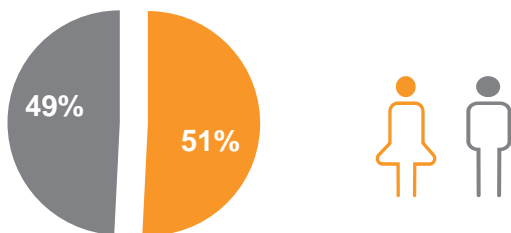
- Próba N=508



WYNIKI BADANIA

Kto chodzi do restauracji?

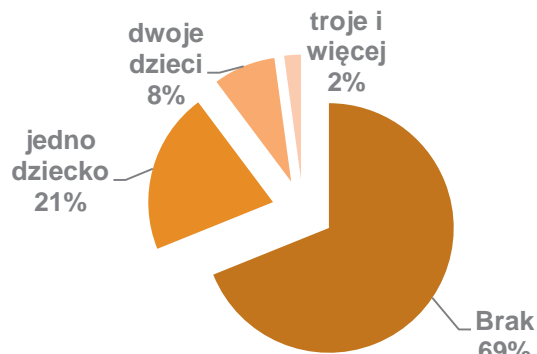
S1. Płeć



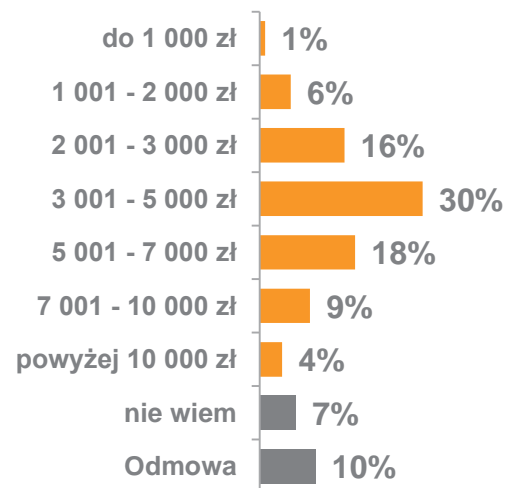
M3. Z ilu osób składa się Pana/i gospodarstwo domowe



M4. Ile dzieci ma Pan/i obecnie na utrzymaniu?



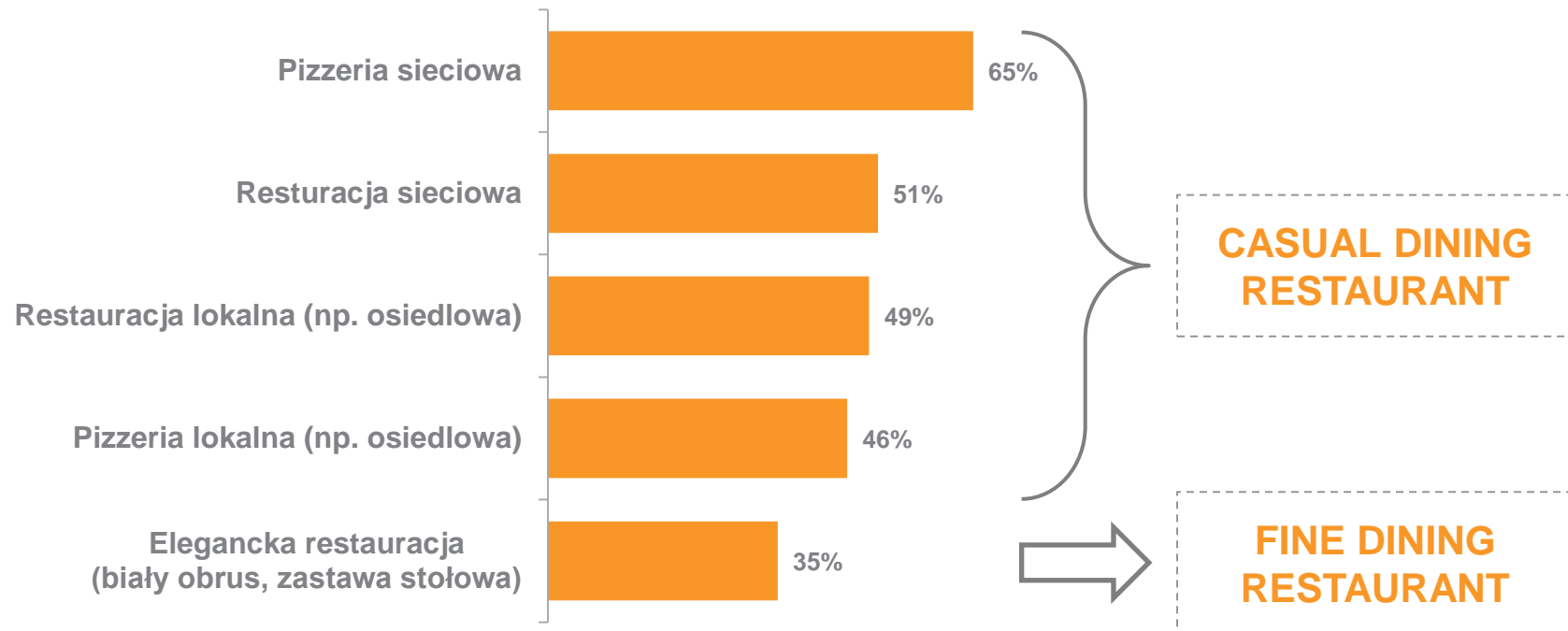
M5. W jakim przedziale mieści się przeciętny całkowity miesięczny dochód netto (na rękę) w Pana/i gospodarstwie domowym?



Do jakich restauracji chodzą respondenci?

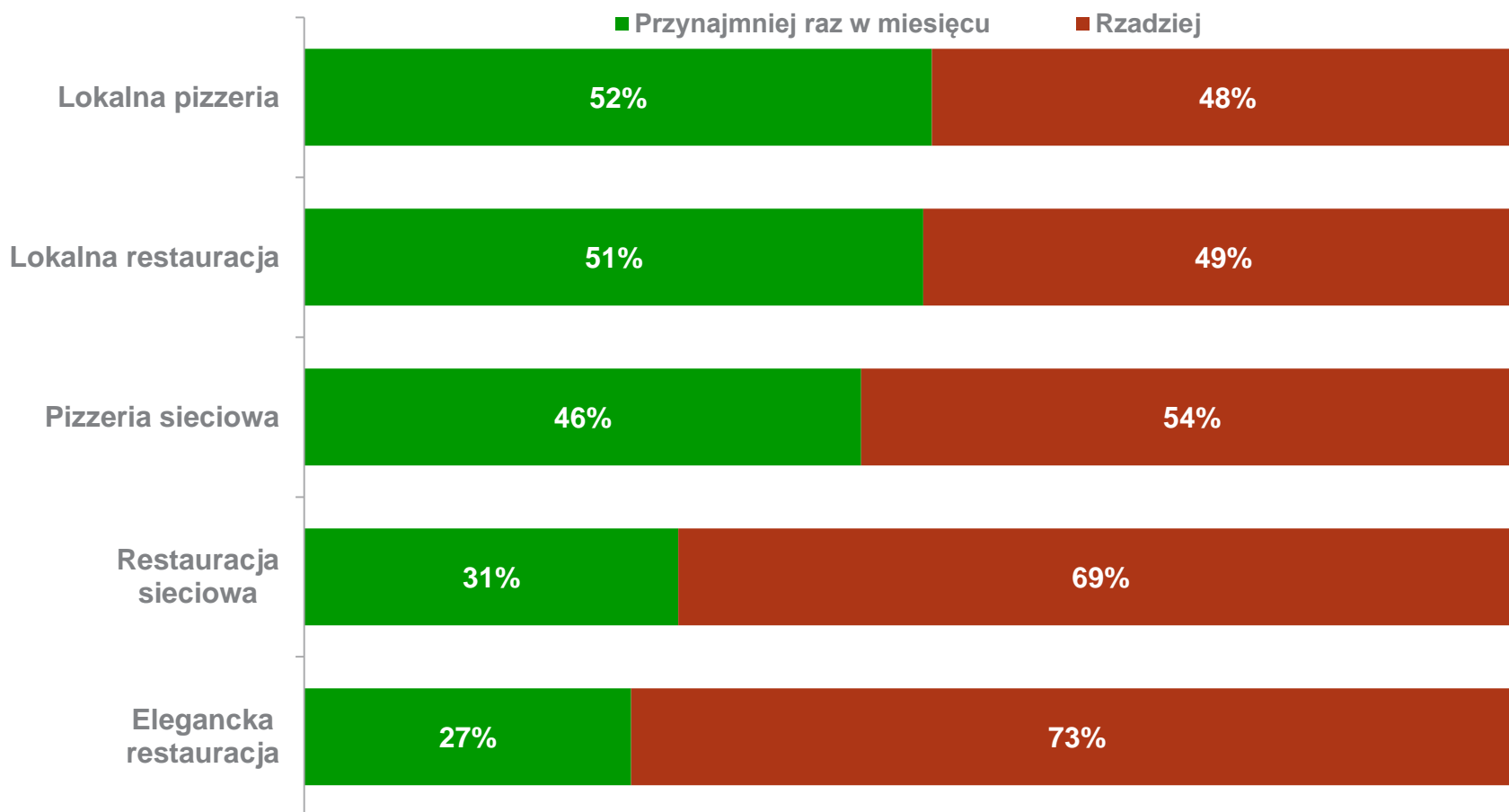
S5. Do jakich restauracji uczęszczał Pan/i w ciągu ostatnich 12 miesięcy?

N=508



Do jakich restauracji chodzą respondenci?

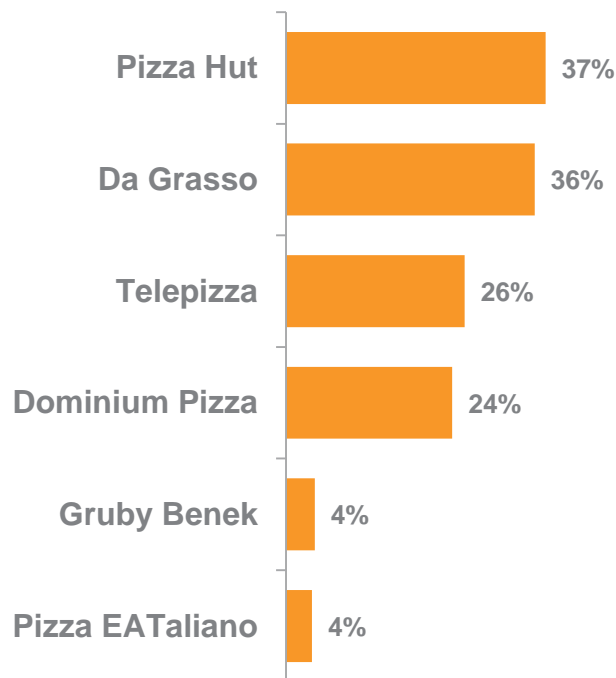
S6. Jak często chodzi Pan/i do...



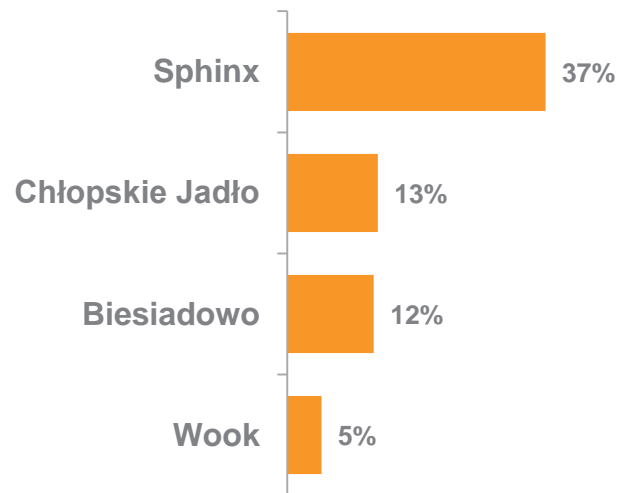
Do jakich restauracji chodzą respondenci?

S5. Do jakich restauracji uczęszczał Pan/i w ciągu ostatnich 12 miesięcy?

Pizzerie sieciowe



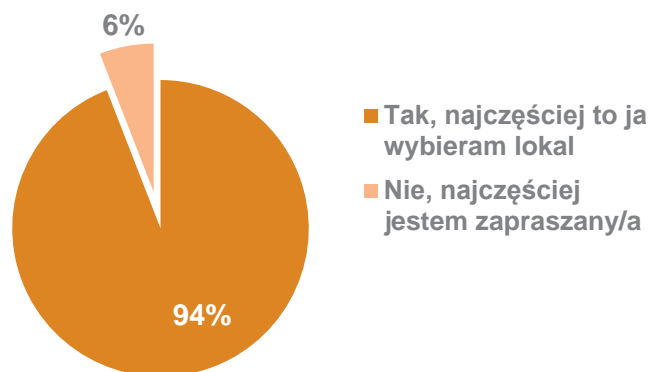
Restauracje sieciowe



Wyjście do restauracji

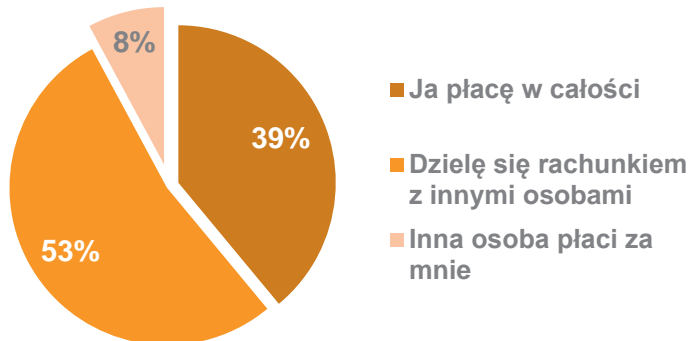
P1. Czy ma Pan/i wpływ na wybór restauracji, do której Pan/i idzie?

N=508

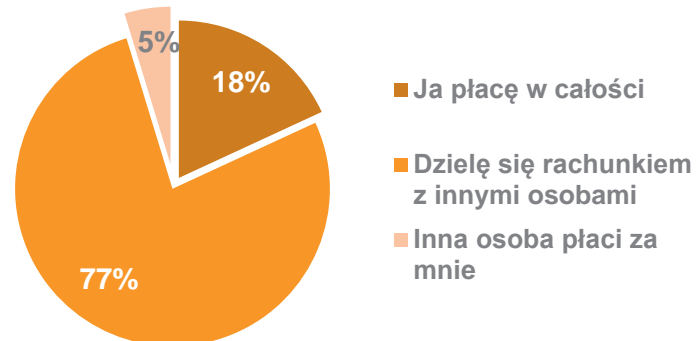


P2. Kto najczęściej płaci rachunek w restauracji?

Ogółem, N=509



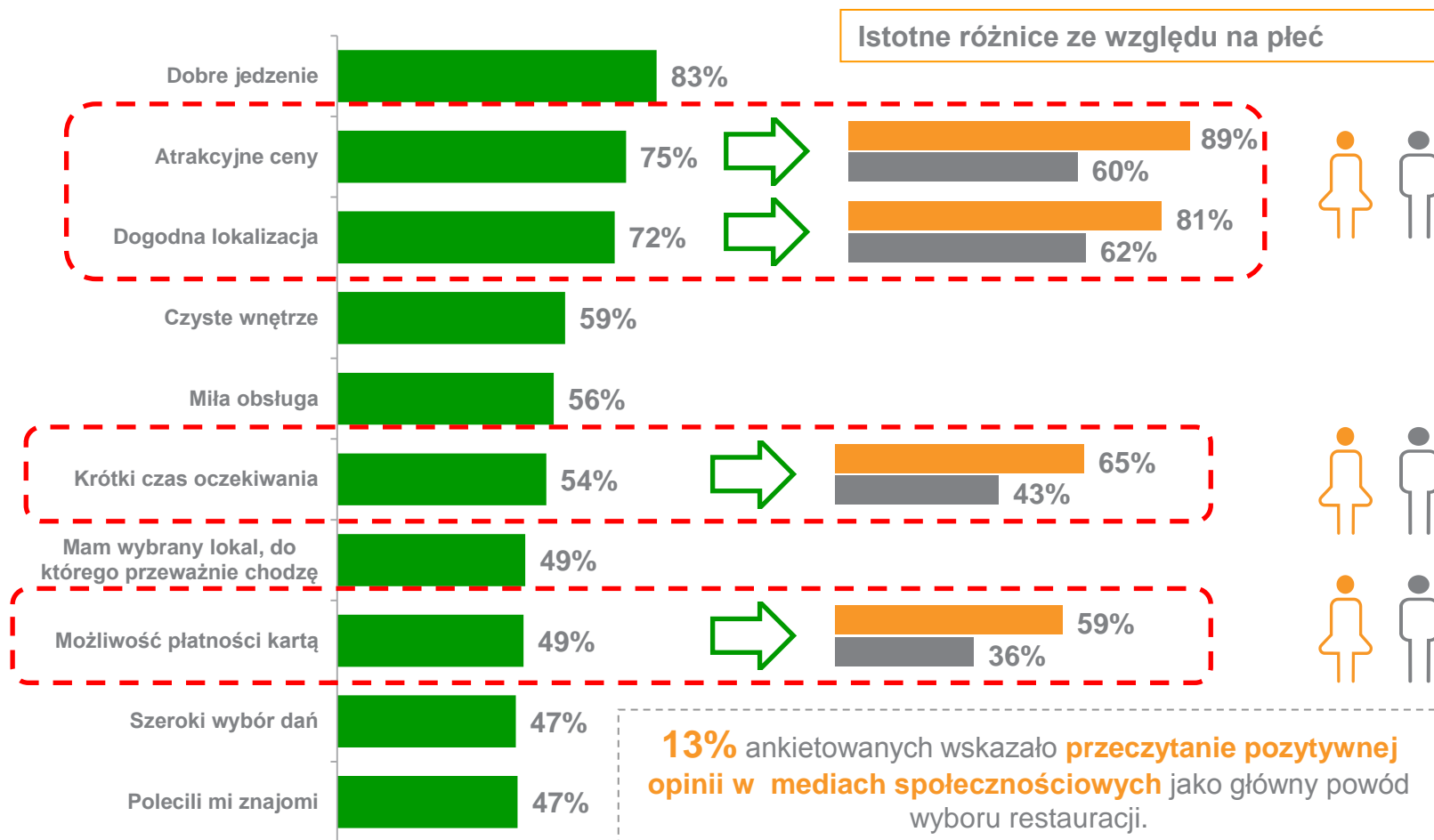
18-24 lata, N=127



Czynniki decydujące o wyborze restauracji 1/2

Top 10 czynników

N=478

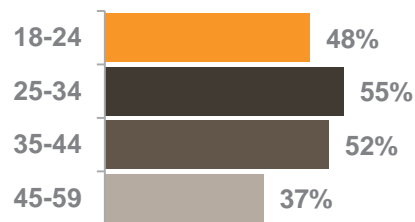


Czynniki decydujące o wyborze restauracji 2/2

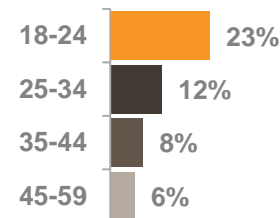
Różnice w zależności od wieku

N=478

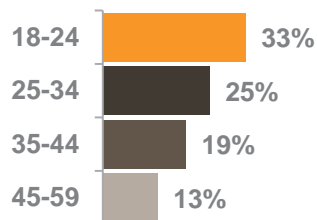
Mam wybrany lokal, do którego przeważnie chodzę



Przeczytałem pozytywną opinię w mediach społecznościowych



Dostałem kupon zniżkowy / kupiłem kupon na zakupach grupowych



W restauracji, do której najczęściej chodzę...

N=508

P7. Na ile zgadza się Pan/i z poniższymi stwierdzeniami?

59% Moi znajomi kojarzą ten lokal

59% Mogę poprosić o zapakowanie jedzenia, którego nie skończę

49% Możliwa jest rezerwacja stolika przez telefon

44% Znam jej stronę internetową

38% Zawsze znajduje się ciekawa oferta dnia

35% Wiem jakie są aktualne promocje

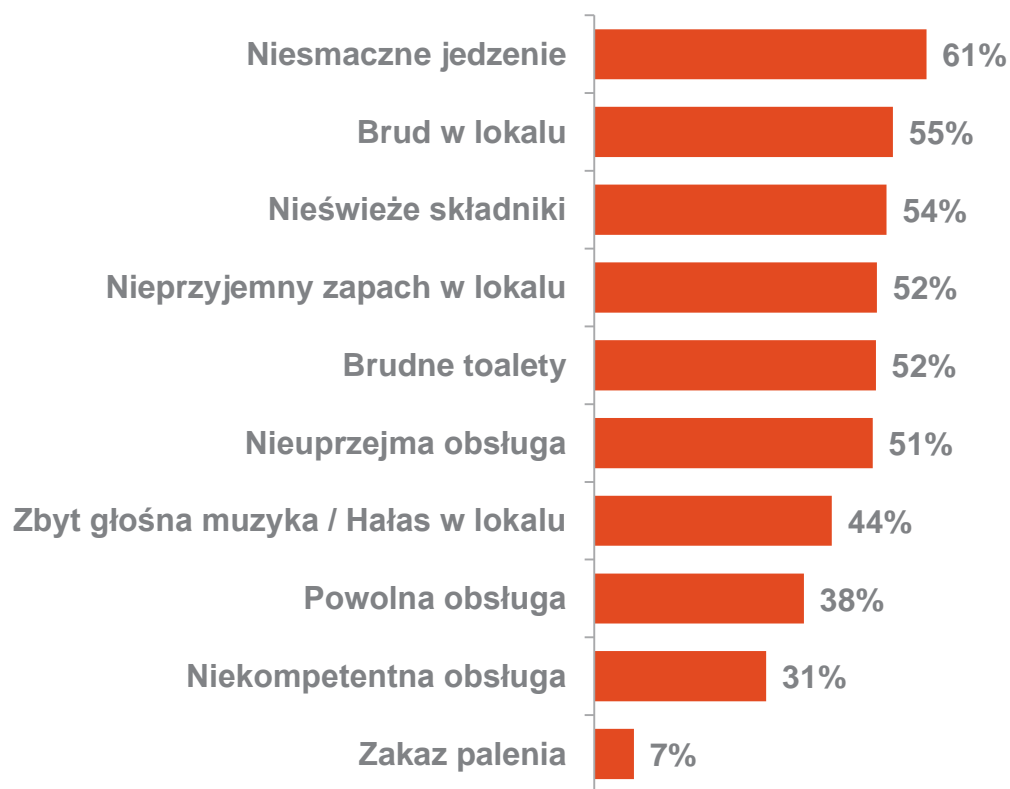


Ocena stwierdzeń na skali 1-5, w wynikach zostały zsumowane odpowiedzi „raczej się zgadzam” i „całkowicie się zgadzam”

Co przeszkadza w restauracjach?

N=508

P6. Co Panu/i najbardziej przeszkadza podczas wizyty w restauracji?



Co przeszkadza w restauracjach?

N=508

P6. Co Panu/i najbardziej przeszkadza podczas wizyty w restauracji?

Jakość jedzenia

Niesmaczne jedzenie 61%

Nieświeże składniki 54%

Higiena w lokalu

Brud w lokalu 55%

Nieprzyjemny zapach w lokalu 52%

Brudne toalety 52%

Obsługa

Nieuprzejma obsługa 51%

Powolna obsługa 38%

Niekompetentna obsługa 31%

Inne

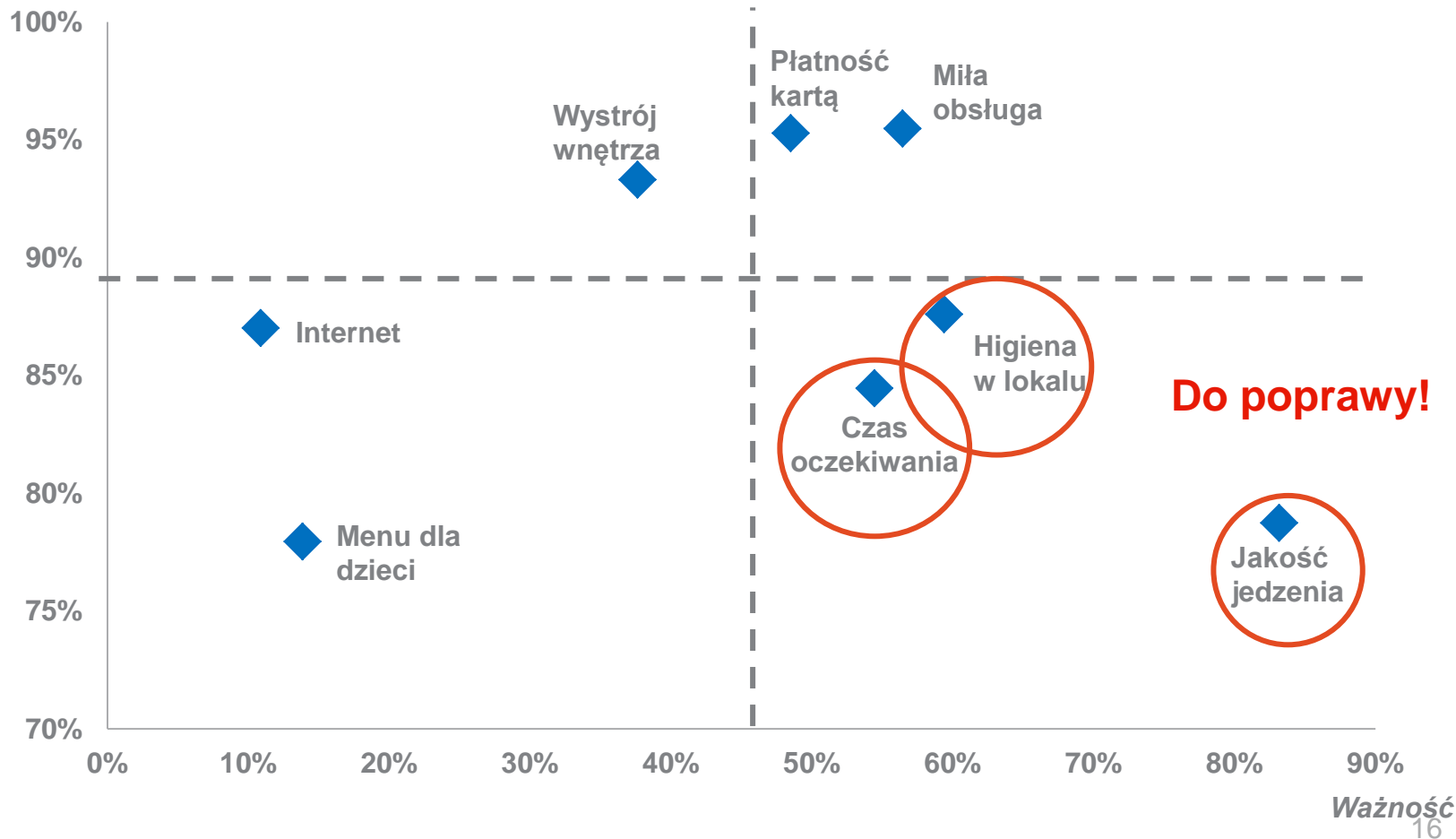
Zbyt głośna muzyka, hałas w lokalu 44%

Zakaz palenia 7%

Obszary wymagające poprawy

N=508

Satysfakcja

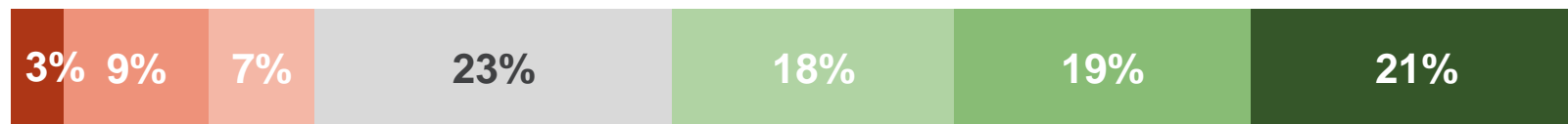


Napiwki

N=508

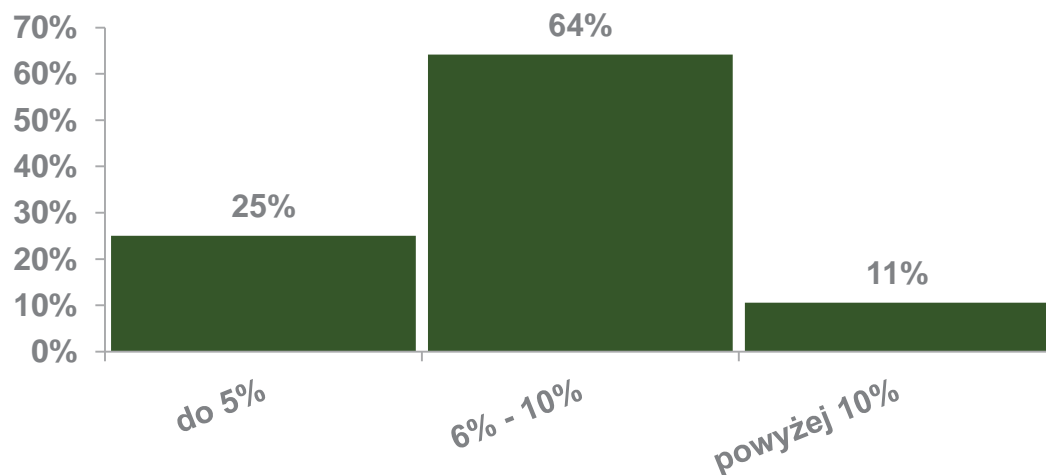
P8. Jak często zdarza się Panu/i zostawiać napiwek kelnerowi w restauracji?

■ Nigdy ■ Bardzo rzadko ■ Raczej rzadko ■ Od czasu do czasu ■ Dostyc często ■ Bardzo często ■ Zawsze



N=491

P9. Jakiej wysokości napiwki najczęściej zostawia Pan/i kelnerowi?



Średnia: 9,2%
Mediana: 10%

Podsumowanie



65% Respondentów, którzy byli w restauracji z obsługą kelnerską w ciągu ostatnich 12 miesięcy było w **pizzerii sieciowej**.

Dobre jedzenie (83%), Atrakcyjne ceny (75%), Dogodna lokalizacja (72%) to czynniki na które respondenci najczęściej zwracali uwagę podczas wyboru restauracji.

Ponadto **kobiety częściej niż mężczyźni** zwracali uwagę na takie czynniki **jak czas oczekiwania (65% kobiet), możliwość płatności kartą (60% kobiet)**.

Jakość jedzenia, czas oczekiwania oraz problemy z higieną w lokalu należą do najczęściej wskazywanych problemów, ważnych dla respondentów.

68% Respondentów deklaruje, że **dosyć często zostawia napiwek w restauracji**.

Najczęstszą wymienianą wartością napiwku jest **10%**.



ARC Rynek i Opinia Sp. z o. o.
ul. Juliusza Słowackiego 12
01-627 Warszawa
tel.: +48 22 584 85 37
fax.: +48 22 584 85 01
e-mail: michal.piechocki@arc.com.pl

TO, CO ISTOTNE.