



SUBDEV

**Bayern - Berlin - Brandenburg - Sachsen-Anhalt - Thüringen
West und Ost-Österreich - Nord Italien**

Customer Feedback

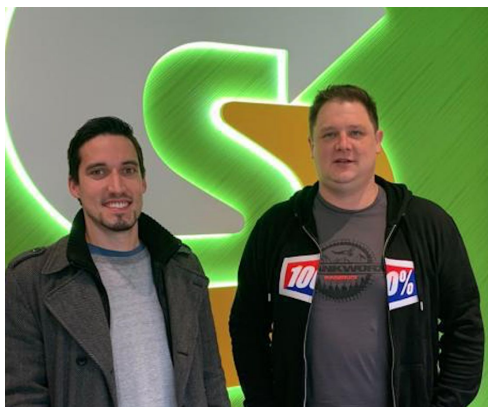
Deutsch (Seite 1-6) - Lesezeit: 8 Minuten
English (page 7-12) - reading time: 8 minutes

Warum entscheiden sich Kunden für SUBWAY?

Seit vielen Jahren schon verzeichnen wir wachsende Umsätze in unseren Restaurants. Internationalen Krisen und Herausforderungen zum Trotz geht es bei uns im deutschsprachigen Raum weiter vorwärts. Und die Ursache für die guten Entwicklungen? Es sind unsere Kunden, die uns in allen Phasen unserer Entwicklung die Treue halten und die unsere Produkte sowie den einzigartigen Service so sehr schätzen.

Hinter dieser einfach klingenden Erkenntnis steckt natürlich eine komplexe Thematik. Was ist es denn genau, das unsere Gäste so fasziniert? Welche Trends spielen für die Zukunft eine Rolle? Haben wir das richtige Preis/Leistungsverhältnis? Sind wir schnell genug? Ist der Kunde zufrieden mit unserem Service? Erfüllen wir seine Erwartungen in Hinblick auf Sauberkeit und Atmosphäre?

Auf die Stimme des Gastes zu hören und darauf zu reagieren ist für uns als serviceorientierte Kette von höchster Priorität. In diesem Newsletter möchten wir Ihnen daher **SUBWAY Listens** vorstellen und zwei Franchise-Owner, die in gemeinsamer Teamarbeit eine herausragende Leistung vollbracht haben.



Rene Baumann & Thomas Kreinig,
Franchiseowner von 4 Restaurants

Bei **SUBWAY Listens** handelt es sich um ein Kundenfeedback-System, welches im Laufe der Zeit immer mehr an Bedeutung gewinnt und das mittlerweile in einem Großteil unserer Restaurants Einsatz findet.

Rene Baumann und **Thomas Kreinig** sind in Österreich Franchise-Partner der ersten Stunde. Das erste Restaurant eröffnete Rene Baumann im Jahr 2010. Mittlerweile betreibt das Team vier Restaurants in Innsbruck und Wörgl. Für eine weitere Expansion gibt es bereits konkrete Planungen.



SUBDEV

Bayern - Berlin - Brandenburg - Sachsen-Anhalt - Thüringen
West und Ost-Österreich - Nord Italien

Auffallend bei ihren Unternehmungen sind zwei Entwicklungen, die in Korrelation zueinander stehen. Die Restaurants weisen dauerhaft, positive Umsatzentwicklungen auf. Drei ihrer Standorte zählen bereits heute zur Gruppe der sogenannten High-Volume Restaurants. Dabei handelt es sich um Restaurants mit mindestens 10.000 EUR Wochenumsatz. Auch der vierte Standort befindet sich auf einem guten Weg.

Außerdem zeichnen sich ihre Restaurants durch ein weiteres besonderes Merkmal aus: Durch hervorragende Kundenbewertungen. Als Grundlage für die Erfassung dieser Daten dient unser eigenes Kundenfeedback-Programm **SUBWAY Listens**.

Mechanik:

Beim Bezahlvorgang weist der Sandwich Artist den Kunden darauf hin, dass er die Möglichkeit hat den Besuch zu bewerten. Den Link und die erforderlichen Daten findet der Kunde dabei auf dem Bon, den ihm der Mitarbeiter überreicht. Die Bewertung wird in der Regel vom Mobiltelefon aus durchgeführt und dabei bewertet der Kunde sein Erlebnis in verschiedenen Kategorien. Natürlich kann er auch zusätzlich Kommentare hinterlassen.

Als Dankeschön erhält er dann einen Gutschein-Code für einen Gratis-Cookie oder ein Gratis 03.l Getränk.



Die Zahlen im Fall des Tiroler Teams sprechen für sich:

Bei insgesamt 443 Bewertungen im Monat September zeigen sich über das **SUBWAY Listens**-Portal folgende Resultate:

Was sind meine wichtigsten treibenden Kräfte? >





Bayern - Berlin - Brandenburg - Sachsen-Anhalt - Thüringen West und Ost-Österreich - Nord Italien

Die Resultate in Ihren Restaurants sind sowohl quantitativ als auch qualitativ in einem Spitzenbereich. Wie erreicht man solche Ergebnisse?

Thomas Kreinig: Natürlich ist in erster Linie Teamarbeit, aber es fiel uns leichter als erwartet. Jeder Mitarbeiter hat das Ziel mindestens eine gute Bewertung pro Schicht zu erhalten. Manche tun sich damit schwerer, bei anderen geht es besser. Hochgerechnet kommen wir mit dieser Erwartungshaltung aber auf etwa hundert Bewertungen pro Restaurant.

Wie lange hat es gedauert um diese Anzahl an Feedbacks zu erhalten?

Thomas Kreinig: Wir haben vor etwa einem Jahr mit der Umsetzung in unseren Restaurants begonnen und seither kontinuierlich Steigerungen erfahren. Wir gehen aber auch davon aus, dass wir in der Zahl schnell wieder fallen würden, wenn wir das Thema **SUBWAY Listens** nicht permanent mit unseren Mitarbeitern thematisieren würden.

Warum haben Sie soviel Herzblut in das Programm investiert und wo sehen Sie die Vorteile?

Thomas Kreinig: Auslöser war in erster Linie unser Business-Consultant, Patrick Thiele, der uns wirklich hartnäckig gedrängt hat, das Werkzeug stärker einzusetzen. Gerade für uns als Multi Unit Owner sei dieses Thema besonders wichtig, da wir natürlich nicht mehr so präsent in allen Restaurants gleichzeitig sein können und auf diesem Weg einfach mehr Feedback aus unseren Betrieben erhalten würden.

Natürlich hat er damit recht. Allerdings haben sich für uns im Laufe der Monate viele Vorteile aus der Nutzung von **SUBWAY Listens** ergeben, mit denen wir Anfangs nicht gerechnet haben. Um diese hohen Ergebnisse zu erzielen muss man permanent dahinter sein. D.h. ich telefoniere täglich mit den Mitarbeitern und halte so einen intensiven Austausch mit dem gesamten Team. Dabei ist **SUBWAY Listens** ein positives Dauerthema, das auch viel Möglichkeiten für Lob und Anerkennung bietet. Tatsächlich hilft mir das Tool näher am gesamten Team und am "Geschehen" zu sein. Dadurch, dass wir auch fast jeden Kunden nach einem Feedback fragen, habe ich zusätzlich den Eindruck, dass diese abschließende Frage zu einer weiteren Sensibilisierung in Hinblick auf Kundenservice und Freundlichkeit im gesamten Team führt. Es ist schwer den Kunden nach einer positiven Bewertung zu fragen, wenn man sich zuvor nicht wirklich bemüht hat. Auch das erklärt sicherlich zu einem gewissen Teil das qualitativ positive Ergebnis.

Es gibt aber unter den vielen Feedbacks auch Kunden, die es in erster Linie wegen dem Gratis Cookie oder dem Gratis Getränk geben. Wir sehen das jedoch als gutes Local Store Marketing und freuen uns nach wie vor über jedes gute Ergebnis.



SUBDEV

Bayern - Berlin - Brandenburg - Sachsen-Anhalt - Thüringen
West und Ost-Österreich - Nord Italien

Meatless Teriyaki

Neue Produkteinführungen sind natürlich immer mit hohen Erwartungen verbunden. Eine Marke wie SUBWAY ist stets darauf bedacht am Puls der Zeit zu sein und dabei nicht nur Produkte in die Restaurants zu bringen, die unsere Gäste lieben, sondern die auch die Rentabilität für die Franchiseowner sichert. Die Idee, das beliebteste Sandwich Deutschlands - das Chicken Teriyaki - in einer veganen Variante aufzulegen und in den Fokus zu stellen war also reizvoll und spannend zugleich.



Die Erwartungen an die Aktion, das kann man schon nach den ersten 4 Wochen feststellen, wurden weit übertroffen. Das Ziel für den Anteil des neuen Produkts am Gesamtverkauf wurde bereits vor dem Start der Mediakampagne um mehr als 60% übertroffen, die Aufmerksamkeit für den veganen Neuzugang ist groß und das Feedback in den sozialen Netzwerken geradezu überwältigend positiv. Auch intern kommt das Produkt sehr gut an.



Robert Schmidt (BDA und Franchiseowner)

„Dass ein veganes Produkt in den Top 5 der am meisten verkauften Sandwiches steht, überrascht auf den ersten Blick schon. Allerdings ist es eben einfach unglaublich lecker. Zudem sind unter unseren Gästen natürlich auch viele Flexitarier. Wenn es unkompliziert ist, schnelles, preiswertes und schmackhaftes veganes Essen zu bekommen, verzichten viele auch gerne einmal auf Fleisch. Wir bekommen viel Lob für das Meatless Teriyaki und haben nun neben dem beliebten Spicy Vegan Patty Sandwich ein zweites richtig gutes veganes Angebot für unsere Gäste.“

Wie bei allen Aktionen wird am Ende der Kampagne der Erfolg sorgfältig analysiert und es wird darüber entschieden, ob das Meatless Teriyaki sogar einen dauerhaften Platz in unserer Produktpalette erhält. Dafür sprechen sich schon einmal zahlreiche Gäste aus, mehr als 80% der erhaltenen Feedbacks sind sehr positiv und in vielen Feedbacks werden wir teils sogar emotional darum gebeten, das Produkt im Sortiment zu belassen. Impressionen, wie das Produkt Fan-Community begeistert hat finden sich in den Facebook Posts:

<https://www.facebook.com/Subway-Deutschland-1486609451466682>



Facebook User

Das wäre großartig, wenn das fest ins Sortiment gehören würde. 🍴

Gefällt mir · Antworten · 6 Std.



SUBDEV

**Bayern - Berlin - Brandenburg - Sachsen-Anhalt - Thüringen
West und Ost-Österreich - Nord Italien**

Development:

Angelica Petre arbeitet seit über einem Jahr in einem SUBWAY Restaurant in führender Position. Nach umfangreichen Recherchen und einem gut vorbereiteten Bewerbungsprozess hat sich die angehende Unternehmerin erfolgreich für eine Lizenz beworben. Auch liegen bereits konkrete Pläne für den Einsatz der Franchise-Lizenz vor.

Wir gratulieren zur erfolgreichen Qualifizierung und freuen uns auf die bevorstehende Zusammenarbeit.

Angelica Petre, Franchise Owner

Neueröffnung in Wels:

Ende September eröffnete in der Stadt Wels in Oberösterreich endlich das langersehnte SUBWAY Restaurant seine Türen. Der starke Andrang in den Eröffnungstagen war nicht verwunderlich. Über 1.000 lokale Fans haben sich seit vielen Jahren für ein Restaurant in ihrer Stadt eingesetzt. Impulsgeber war hier die Facebook Seite: ["Wir wollen ein SUBWAY Restaurant in Wels"](#).

Wels ist mit 62.470 Einwohnern die zweitgrößte Stadt des Bundeslandes Oberösterreich nach der Landeshauptstadt Linz und belegt auf der Liste der Städte Österreichs den achten Platz.

Unser Franchise-Partner Kasra Vali hat im vergangenen Jahr eine Franchise-Lizenz erworben und mit dieser einen Standort im SCW, dem größten Einkaufszentrums in Wels entwickelt. Auch er hat bereits im Vorfeld umfangreiche Erfahrungen in systemgastronomischen Betrieben sammeln können und war vor seiner Selbstständigkeit für eine namhafte Burger Kette tätig. Wir gratulieren unserem Partner zu einem tollen Start und wünschen ihm viel Erfolg für die weitere Zukunft.

Kasra Vali, Franchise Owner Wels



SUBDEV

**Bayern - Berlin - Brandenburg - Sachsen-Anhalt - Thüringen
West und Ost-Österreich - Nord Italien**

Neueröffnung in Viersen:

In Viersen hat am 3. Oktober 2020 ein neues SUBWAY Restaurant in der Freiheitsstraße 200 eröffnet. Der Standort befindet sich an einer stark befahrenen Durchfahrtsstraße und ist nur wenige Gehminuten vom Bahnhof entfernt. Im Umfeld finden sich weitere Gastronomien, u.a. auch ein Burger Restaurant.

SUBWAY Viersen

Neueröffnung in Ditzingen:

Wo einst Fahrkarten über die Theke gingen, gibt es jetzt die leckersten Sandwiches zu kaufen. Im ehemaligen Empfangsgebäude des Ditzinger Bahnhofs hat ebenfalls ein weiteres Restaurant eröffnet.

Ditzingen hat 24 Tausend Einwohner und grenzt an den Nordwesten Stuttgarts.

SUBWAY Ditzingen

Trotz der gravierenden Auswirkungen von Covid-19 hat unsere Entwicklung im Jahr 2020 einen positiven Verlauf genommen. **Bisher haben im deutschsprachigen Raum 21 Restaurant eröffnet und weitere befinden sich aktuell im Bau.** Berücksichtigt man zusätzlich noch, dass viele Franchise-Partner mit umfangreichen "Fresh-Forward" Renovierungen ihre in die Tage gekommenen Restaurants modernisieren um sie noch konkurrenzfähiger machen, dann läßt uns das erwartungsvoll in die Zukunft blicken.

Die Vorzeichen stehen gut und wir freuen uns auf jeden Fall heute schon auf einen stürmischen Herbst und ein entwicklungsreiches und erfolgreiches Jahr 2021.



SUBDEV

**Bayern - Berlin - Brandenburg - Sachsen-Anhalt - Thüringen
West und Ost-Österreich - Nord Italien**

Customer Feedback

Deutsch (Seite 1-6) - Lesezeit: 8 Minuten
English (page 7-12) - reading time: 8 minutes

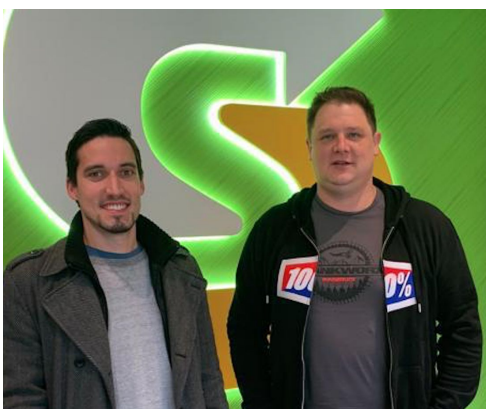
Why do customers choose SUBWAY?

For many years we have seen growing sales in our restaurants. Despite international crises and challenges, we are moving forward in German-speaking countries. And the reason for the good developments? It is our customers who remain loyal to us in all phases of our development and who value our products and the unique service so much.

There is of course a complex issue behind this insight. What exactly is it that fascinates our guests so much? Which trends will play a role for the future? Do we have the right price / performance ratio? Are we fast enough? Is the customer satisfied with our service? Are we meeting his expectations in terms of cleanliness and atmosphere?

Listening to the voice of the guest and reacting to it is of the highest priority for us as a service-oriented chain. In this newsletter we would therefore like to introduce you **SUBWAY Listens** and two franchise owners who have achieved outstanding results in joint teamwork.

SUBWAY Listens is a customer feedback system that has become more and more important over time and is now used in a large number of our restaurants.



Rene Baumann & Thomas Kreinig,
Franchiseowner of 4 Restaurants

Rene Baumann and Thomas Kreinig have been franchise partners in Austria from the very beginning. Rene Baumann opened the first restaurant in 2010. The team now operates four restaurants in Innsbruck and Wörgl. There are already specific plans for further expansion. What is striking about their business are two developments that are related to one another. The restaurants show permanent, positive sales developments. Three of their locations already belong to the group of so-called high-volume restaurants.



**Bayern - Berlin - Brandenburg - Sachsen-Anhalt - Thüringen
West und Ost-Österreich - Nord Italien**

These are restaurants with a weekly turnover of at least EUR 10,000. The fourth location is also making good progress.

In addition, their restaurants are characterized by another special feature: excellent customer ratings. Our own customer feedback program **SUBWAY Listens** serves as the basis for collecting this data.

Mechanics:

During the payment process, the sandwich artist advises the customer that he has the opportunity to rate the visit. The customer can find the link and the required data on the receipt that the employee gives him. The evaluation is usually carried out from the mobile phone and the customer evaluates his experience in different categories. Of course, he can also leave comments.

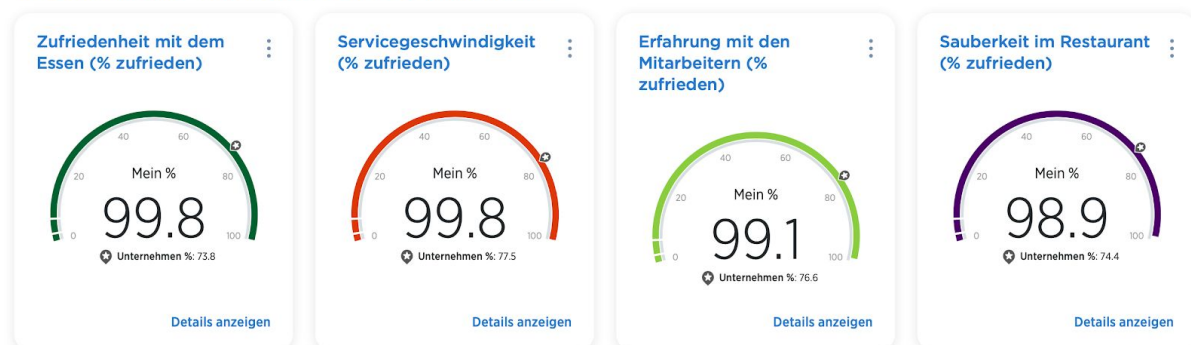
As a thank you, he will then receive a voucher code for a free cookie or a free 03.l drink with his next purchase.



The numbers in the case of the Tyrolean team speak for themselves.

With a total of 443 reviews in September, the **SUBWAY Listens** portal showed the following results:

Was sind meine wichtigsten treibenden Kräfte? >





**Bayern - Berlin - Brandenburg - Sachsen-Anhalt - Thüringen
West und Ost-Österreich - Nord Italien**

The results in your restaurants are in a top range, both quantitatively and qualitatively. How do you get such results?

Thomas Kreinig: Of course, teamwork is first and foremost, but it was easier for us than expected. Every employee has the goal of receiving at least one good rating per shift. Some find it harder, others do better. Drawing with this expectation, however, we come to around a hundred reviews per restaurant.

How long did it take to receive this amount of feedback?

Thomas Kreinig: We started implementing it in our restaurants about a year ago and have seen steady increases since then. But we also assume that the number would quickly fall again if we weren't permanently addressing the subject of **SUBWAY Listens** with our employees.

Why did you put so much heart and soul into the program and where do you see the benefits?

Thomas Kreinig: The main trigger was our business consultant, Patrick Thiele, who really persisted in urging us to use the tool more effectively. This topic is particularly important for us as multi unit owners, as we can of course no longer be so present in all restaurants at the same time and in this way we would simply receive more feedback from our companies.

Of course he's right. However, in the course of the months there have been many advantages for us from using **SUBWAY Listens** that we did not expect at the beginning. To achieve these high results you have to be behind it all the time. I.e. I talk to the employees on the phone every day and thus maintain an intensive exchange with the entire team. **SUBWAY Listens** is a positive ongoing topic that also offers plenty of opportunities for praise and recognition. In fact, the tool helps me to be closer to the whole team and "what's happening". Because we also ask almost every customer for feedback, I also have the impression that this final question leads to further sensitization in terms of customer service and friendliness in the entire team. It's hard to ask a customer for a positive review if you haven't really tried. That too explains the qualitatively positive result to a certain extent.

But among the many feedbacks there are also customers who give it primarily because of the free cookie or the free drink. However, we see this as good local store marketing and we are still happy about every good result.



SUBDEV

Bayern - Berlin - Brandenburg - Sachsen-Anhalt - Thüringen
West und Ost-Österreich - Nord Italien

Meatless Teriyaki

New product launches are of course always associated with high expectations. A brand like SUBWAY is always keen to have its finger on the pulse and not only bring products to the restaurants that our guests love, but that also ensure profitability for franchise owners. The idea of putting on the most popular sandwich in Germany - the Chicken Teriyaki - in a vegan version and making it the focus was both appealing and exciting.

The expectations of the campaign, as you can already see after the first 4 weeks, were far exceeded. The target for the share of the new product in total sales was exceeded by more than 60% even before the start of the media campaign, the attention for the vegan newcomer is great and the feedback in the social networks is overwhelmingly positive. The product is also very well received internally.



Robert Schmidt (BDA and Franchiseowner)

„The fact that a vegan product is in the top 5 best-selling sandwiches is surprising at first glance. However, it is just incredibly delicious. In addition, there are of course many flexitarians among our guests. When it is uncomplicated to get fast, inexpensive and tasty vegan food, many people like to forego meat. We get a lot of praise for the Meatless Teriyaki and now have a second really good vegan offer for our guests in addition to the popular Spicy Vegan Patty Sandwich.“

As with all campaigns, success is carefully analyzed at the end of the campaign and a decision is made as to whether the Meatless Teriyaki will even have a permanent place in our product range. Numerous guests have spoken out in favor of this, more than 80% of the feedback received is very positive and in many of the feedback we are sometimes even emotionally asked to keep the product in the range. Impressions of how the product inspired the fan community can be found in the Facebook posts:

<https://www.facebook.com/Subway-Deutschland-1486609451466682>



Das wäre großartig, wenn das fest ins Sortiment gehören würde. 🍔
Gefällt mir · Antworten · 6 Std.



SUBDEV

**Bayern - Berlin - Brandenburg - Sachsen-Anhalt - Thüringen
West und Ost-Österreich - Nord Italien**

Development:

Angelica Petre has been working in a leading position in a SUBWAY restaurant for over a year. After extensive research and a well-prepared application process, the prospective entrepreneur successfully applied for a franchise. There are also specific plans for the use of the franchise license.

We congratulate on the successful qualification and look forward to the upcoming cooperation.

Angelica Petre, Franchise Owner

New opening in Wels:

At the end of September, the long-awaited SUBWAY restaurant finally opened its doors in the city of Wels in Upper Austria. The heavy rush on the opening days was not surprising. Over 1,000 local fans have campaigned for a restaurant in their city for many years. The impetus here was the Facebook page: ["Wir wollen ein SUBWAY Restaurant in Wels"](#).

With 62,470 inhabitants, Wels is the second largest city in the federal state of Upper Austria after the state capital Linz and ranks eighth on the list of cities in Austria.

Our franchise partner Kasra Vali acquired a franchise license last year and used it to develop a location in the SCW, the largest shopping center in Wels. He was also able to gain extensive experience in system catering establishments in advance and worked for a well-known burger chain before starting his own business. We congratulate our partner on a great start and wish him every success for the future.

Kasra Vali, Franchise Owner Wels



SUBDEV

**Bayern - Berlin - Brandenburg - Sachsen-Anhalt - Thüringen
West und Ost-Österreich - Nord Italien**

New opening in Viersen:

In Viersen, a new SUBWAY restaurant opened at Freiheitsstraße 200 on October 3, 2020. The location is on a busy thoroughfare and is only a few minutes' walk from the train station. There are other restaurants in the area, including also a burger restaurant.

SUBWAY Viersen

New opening in Ditzingen:

Where tickets once went over the counter, you can now buy the most delicious sandwiches. Another restaurant has also opened in the former reception building of the Ditzingen train station.

Ditzingen has 24 thousand inhabitants and borders on the northwest of Stuttgart.

SUBWAY Ditzingen

Despite the serious effects of Covid-19, our development took a positive course in 2020. **So far, 21 restaurants have opened in German-speaking countries and more are currently under construction.** If you also consider that many franchise partners are modernizing their aging restaurants with extensive "fresh-forward" renovations in order to make them even more competitive, then we can eagerly look to the future.

The signs are good and we are definitely looking forward to a stormy autumn and a developing and successful year 2021.