

P R E S S E M I T T E I L U N G

Kundenbefragung Augenoptiker

Kunden sind treu und empfehlen gerne weiter – beliebtester Optiker ist Fielmann vor Apollo und Binder

Hamburg, 30.05.2012 (ots) – Brillen dienen nicht nur der Korrektur von Fehlsichtigkeit - sie schützen vor der Sonne, sind Ausdruck des persönlichen Stils oder einfach nur ein Modeaccessoire. Die wichtigsten Gründe bei der Wahl des Optikers sind daher gute Beratung und guter Service, so das Ergebnis einer repräsentativen Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Insgesamt waren rund 80 Prozent der 1.712 Befragten mit ihrem Augenoptiker zufrieden. Etwa 79 Prozent der Kunden gaben für den Service gute Bewertungen ab. Das Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugte immerhin rund 75 Prozent der Befragten. „Die hohe Zufriedenheit zahlt sich für die Optiker aus: Die befragten Kunden sind ausgesprochen treu und empfehlen ihren Spezialisten auch gerne weiter“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Doch jeder vierte Befragte ärgerte sich schon einmal über seinen Augenoptiker und etwas mehr als die Hälfte dieser Kunden hat sich auch beschwert. „45 Prozent der verärgerten Kunden waren mit der Beschwerdereaktion ihres Optikers zufrieden - das ist ein guter Wert im Vergleich zu anderen Branchen“, so Serviceexperte Hamer.

Testsieger und damit beliebtester Augenoptiker 2012 wurde Fielmann, 93 Prozent der befragten Kunden waren insgesamt mit dem Marktführer zufrieden. Sowohl beim Service als auch beim Preis-Leistungs-Verhältnis lag das Unternehmen ganz vorn. Bei der Freundlichkeit der Mitarbeiter und der Qualität der Sehhilfen punktete der Optiker besonders. Zweiter wurde Apollo-Optik. Die Berücksichtigung der Kundenwünsche, die Beratungskompetenz und die angebotenen Garantieleistungen wurden am besten bewertet. Auf Platz drei folgte Binder Optik. Die geringen Wartezeiten und die typgerechte, individuelle Beratung stellten die Kunden sehr zufrieden.

Die repräsentative Kundenbefragung zum Thema „Beliebtester Augenoptiker“ fand von Januar bis März 2012 statt. Insgesamt 1.712 Personen wurden im Rahmen eines Online-Panels befragt. Neun große Optikerfilialisten mit jeweils mehr als 100 Kundenmeinungen wurden berücksichtigt. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Kundenmeinungen zum Service, zum Preis-Leistungs-Verhältnis und zur Filialgestaltung. Auch das Beschwerdemanagement und die Kundentreue wurden analysiert.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität.

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11
Mobil: +(0)176 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de