

## PRESSEMITTEILUNG

### **Servicestudie: Seminaranbieter für Existenzgründungen**

#### **Mäßiges Zeugnis für Seminaranbieter – Testsieger ist Ebam vor Existenzgründerhilfe und IFM Institut für Managementberatung**

**Hamburg, 24.04.2014** – Sein eigener Chef sein – eine für viele Arbeitnehmer verlockende Vorstellung. Doch um den Traum von Selbstständigkeit zu verwirklichen, braucht es mehr als nur eine zündende Idee und das nötige Startkapital. Ein solider Business-Plan ist das A und O und Expertenwissen dringend gefragt – und dies versprechen spezialisierte Seminaranbieter. Doch wird der Interessent auch wirklich kompetent per Telefon und E-Mail beraten? Und wie kundenorientiert sind die Internetauftritte gestaltet? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das sechs Seminaranbieter für Existenzgründungen getestet hat.

Enttäuschendes Ergebnis: Der Service der Seminaranbieter zeigte in vielen Bereichen Schwächen und fiel im Durchschnitt lediglich ausreichend aus. Während drei Unternehmen immerhin noch das Qualitätsurteil „befriedigend“ erzielten, schnitten die weiteren drei getesteten Unternehmen nur mit „ausreichend“ ab.

Die größten Defizite offenbarten sich in der E-Mail-Kommunikation, die insgesamt „mangelhaft“ war. Von 60 Anfragen beantworteten die Unternehmen nur 36 E-Mails, also gerade einmal 60 Prozent. „Selbst die eingegangenen Antworten überzeugten oftmals nicht. Fast zwei Drittel der Reaktionen gingen nur unvollständig auf alle Anfragebestandteile ein“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Mit einem insgesamt befriedigenden Ergebnis erwies sich die telefonische Beratung noch als der beste Servicebereich der Seminaranbieter. Doch auch hier stellten oft unvollständige Informationen ein großes Manko der Branche dar. Detaillierte Nachfragen, etwa zu den Seminarinhalten, beantworteten die Hotline-Mitarbeiter häufig nur oberflächlich. Interessenten, die sich eine große Informationsfülle auf den Internetseiten der Anbieter erhofften, wurden ebenfalls enttäuscht. So zählte beispielsweise ein Hilfebereich mit häufig gestellten Fragen (FAQ) nicht zum Standard. „Selbst so essentielle Dinge wie detaillierte Hinweise zu den Seminaren suchten die Interessenten oft vergebens“, moniert Marktforschungsexperte Markus Hamer.

Der Anbieter Ebam ging als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Die im Test beste Kundenorientierung zeigte das Unternehmen bei der E-Mail-Bearbeitung. Das Unternehmen beantwortete alle Interessentenanfragen und diese zudem meist vollständig und strukturiert. Zudem gingen die Mitarbeiter des Seminaranbieters auf die Anfragen individuell und freundlich ein. Positiv fiel zudem der informative und bedienungsfreundliche Internetauftritt ins Gewicht. Auf dem zweiten Platz positionierte sich Existenzgründerhilfe. Ein gutes Resultat erzielte der Anbieter in puncto telefonische Beratung. Die Mitarbeiter beantworteten etwa zwei Drittel der Anfragen vollständig und bewiesen auch die vergleichsweise höchste Kompetenz. Im Servicebereich E-Mail belegte das Unternehmen ebenfalls eine TOP-3-Platzierung. Das IFM Institut für Managementberatung belegte den dritten Rang. Das Unternehmen überzeugte insbesondere beim E-Mail-Test, beispielsweise durch relativ kurze Reaktionszeiten. So erhielten die Interessenten nach durchschnittlich rund

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

14 Stunden eine Antwort. Der Telefon-Service war darüber hinaus der drittbeste im Anbietervergleich.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte den Service von sechs privatwirtschaftlich organisierten Seminaranbietern für Existenzgründungen, die deutschlandweit mit mindestens drei Standorten vertreten waren. Die Servicequalität wurde dabei anhand von jeweils zehn Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Internet-Nutzerbetrachtungen und je einer Inhaltsanalyse des Internetauftritts pro Unternehmen erhoben. Insgesamt flossen 186 Servicekontakte in die Analyse ein.

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

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.