

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Augenlaserkliniken 2014

Beratungskompetenz oft verbesserungswürdig – Testsieger ist Optical Express vor EuroEyes und Optegra

Hamburg, 12.05.2014 – Gut sehen ohne Hilfsmittel – immer mehr Menschen, die auf eine Brille oder Kontaktlinsen angewiesen sind, wollen sich diesen Wunsch mit einer Augenlaser-Operation erfüllen. 2012 entschieden sich hierzulande laut des Verbandes der Spezialkliniken für Augenlaser und refraktive Chirurgie bereits 125.000 Betroffene für eine operative Korrektur. Doch wie bei jeder Operation gibt es auch hier mögliche Risiken und Nebenwirkungen. Umso wichtiger: eine umfassende Aufklärung des Patienten. Doch wird der Interessent auch wirklich kompetent beraten? Und wie fällt die Servicequalität der Augenlaserzentren insgesamt aus? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv fünf Augenlaserklinik-Unternehmen getestet hat.

Auf den ersten Blick erfreulich: Die Servicequalität der Augenlaserkliniken fiel im Schnitt gut aus. Drei Unternehmen erhielten das Qualitätsurteil „gut“, zwei erzielten ein befriedigendes Ergebnis. Getrübt wird dieses Ergebnis aber durch die Tatsache, dass sich die Beratungskompetenz des Fachpersonals als ein Schwachpunkt der Spezialkliniken herausstellte. So wurden die Patienten in jedem dritten Beratungsgespräch nicht detailliert über die Vor- und Nachteile der Augen-OP aufgeklärt. Zudem gingen die Mitarbeiter in gut jedem dritten Gespräch nicht gezielt und individuell genug auf die Interessenten ein und räumten dem Aufklärungsgespräch insgesamt zu wenig Zeit ein – im Schnitt gerade einmal rund 20 Minuten.

Von großem Patienteninteresse sind natürlich die anfallenden Kosten für Beratung, OP und Nachsorge. Doch auch in diesem Punkt zeigten einige Unternehmen Schwächen: In jedem fünften Gespräch unterließ es das Fachpersonal über die allgemeinen Kosten des Eingriffs aktiv aufzuklären. „Auch auf Nachfrage erhielten die Interessenten hier nicht immer konkrete Preise genannt. Es wurde stattdessen beispielsweise auf Broschüren hingewiesen oder einfach gesagt, dass die Kosten variieren“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Positiv fiel dagegen auf, dass im Rahmen der Beratungen ausführliche Sehtests gemacht wurden, und eine detaillierte Prüfung erfolgte, ob der Interessent für die Operation geeignet war. Auch die Kommunikationsqualität überzeugte: In der großen Mehrzahl der Fälle verhielt sich das Fachpersonal freundlich, hilfsbereit und bewies ein hohes Einfühlungsvermögen. Auch das räumliche Umfeld wurde insgesamt als sehr gut eingestuft. So fanden beispielsweise 92 Prozent der Gespräche in einer diskreten Beratungsatmosphäre statt.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Hightech, Montag, 12.05.2014, um 18:35 Uhr.

Optical Express ging als Testsieger der Servicestudie „Augenlaserkliniken 2014“ hervor. Das Personal bewies die im Test höchste Beratungskompetenz. Die Mitarbeiter klärten am ausführlichsten über Ablauf und Risiken der Operation auf. In allen Gesprächen thematisierten sie die Notwendigkeit und Realisierbarkeit des Eingriffs und informierten zudem am besten über die Kosten. Den zweiten Rang belegte EuroEyes mit sehr kommunikationsstarken und kompetenten Mitarbeitern, die sämtliche Fragen der Patienten zum

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

Eingriff korrekt beantworteten und dabei auch durch individuelle Auskünfte punkteten. Zudem nahm sich hier das Personal für die Beratungsgespräche am meisten Zeit. Auf Rang drei platzierte sich Optegra. In puncto Aktivität zeigte das Unternehmen die besten Leistungen im Test. Sämtliche Termine konnten kurzfristig vereinbart werden und die Wartezeiten vor Ort waren im Vergleich gering. Auch die Freundlichkeit der Mitarbeiter fiel positiv auf.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte den Service von fünf bedeutenden Augenlaserklinik-Unternehmen, die deutschlandweit mit mindestens fünf Standorten und einheitlichem Markenauftritt vertreten waren. Die Basis der Untersuchung bildeten jeweils zehn verdeckte Klinik-Besuche inklusive Testberatungen in insgesamt 23 Städten im Bundesgebiet. Die Analyse umfasste 50 Kundenkontakte zu den Unternehmen. Im Fokus der Studie stand insbesondere die Kompetenz der Angestellten. Weitere Kriterien waren beispielsweise die Freundlichkeit des Personals, die Gestaltung und Sauberkeit der Räumlichkeiten sowie die Wartezeiten.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

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
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.