

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Augenlaserkliniken 2016

Kompetente Beratungen, aber überraschende Defizite in puncto Aufklärung – Testsieger ist Euro Eyes

Hamburg, 26.05.2016 – Ein Leben ohne Brille scheint verlockend: Immer mehr Menschen entscheiden sich für eine Laseroperation, um ihre Fehlsichtigkeit korrigieren zu lassen. Völlig risikolos ist aber auch dieser Eingriff nicht; gute Beratung und Aufklärung sind zwingend nötig. Doch nicht alles läuft hier perfekt, wie die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) zeigt, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv Augenlaserkliniken von vier Unternehmen getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 26.05.2016, 18:35 Uhr*).

Gute Beratungsqualität in den Kliniken

Das Erfreuliche: Insgesamt ist die Beratungsqualität in den Augenlaserkliniken auf einem guten Niveau und konnte sich gegenüber der Vorstudie verbessern (aktuell: 74,0 Punkte, 2014: 70,8 Punkte). Das Qualitätsurteil „sehr gut“ sichert sich allerdings nur ein Unternehmen.

Bei Fachfragen zeigen sich die Mitarbeiter nahezu ausnahmslos fachkundig, geben in 97,5 Prozent der Fälle korrekte Auskünfte und beraten individuell. Ihr Auftreten ist darüber hinaus meist souverän, vertrauenswürdig und ausgesprochen freundlich. Und auch das Umfeld überzeugt, so wird beispielsweise fast immer eine diskrete Beratungsatmosphäre geboten.

Aufklärungslücken keine Seltenheit

Doch auch Defizite deckt der Test auf: Interessenten werden nicht immer lückenlos aufgeklärt. So weisen die Berater in fast jedem zweiten Gespräch nicht ausreichend auf Risiken der Operation hin. Und bei weitem nicht immer werden die Notwendigkeit der Operation und die Bandbreite der angebotenen Methoden thematisiert. Auch auf die Kosten wird häufig nur auf Nachfrage eingegangen. Nicht zwingend die Ursache, aber dennoch auffallend: Von einem Arzt wird die Beratung eher selten durchgeführt. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, konstatiert: „Trotz der insgesamt guten Beratungsleistung ist die Qualität der Aufklärung in vielen Augenlaserkliniken verbesserungswürdig. In mangelnder Kompetenz liegen die aufgedeckten Schwächen glücklicherweise nicht begründet.“

Die Kliniken mit bester Beratung

Als Testsieger geht Euro Eyes mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Servicestudie hervor. Das Unternehmen belegt in fast allen Untersuchungsbereichen Platz eins. So sind die Ärzte beziehungsweise Mitarbeiter im Test nicht nur ausgesprochen freundlich und hilfsbereit, sondern beweisen auch die höchste Kompetenz. Sie treten sehr souverän und vertrauenswürdig auf und beantworten Kundenfragen ausnahmslos korrekt. Zudem nehmen sich die Berater vergleichsweise viel Zeit und erfragen dabei auch die Krankenvorgeschichte, das Anliegen sowie die Lebenssituation der Interessenten am ausführlichsten. Den zweiten Rang nimmt Optical Express mit dem Qualitätsurteil „gut“ ein. Die Ärzte und Mitarbeiter geben im Test stets korrekte Auskünfte, beraten souverän und klären die Kunden umfassend auf, beispielsweise über die Folgen der Operation und das Verhalten nach dem Eingriff. Kosten und Preise stellt das Unternehmen transparent dar; so wird beispielsweise häufig auch ein Kostenvoranschlag angeboten.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
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

Rang drei belegt Smile Eyes (Qualitätsurteil: „gut“). In den untersuchten Kliniken sind stets diskrete Beratungen möglich. Die Ärzte und Mitarbeiter analysieren den Bedarf der Kunden vergleichsweise umfassend. Insbesondere die Realisierbarkeit des Eingriffs thematisieren sie am ausführlichsten. Die gute Termineinhaltung und ausführliches Informationsmaterial, das oft aktiv angeboten wird, fallen ebenso positiv ins Gewicht. Auf Platz vier positioniert sich Care Vision.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte vier große Augenlaserklinik-Unternehmen, die bundesweit an mindestens fünf Standorten präsent waren. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Kliniken eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem die Qualität der Aufklärung, die Kompetenz, Bedarfsanalyse und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Qualität des Umfelds, die Wartezeiten sowie die Kosten- und Informationstransparenz. Insgesamt flossen 40 Servicekontakte mit den Augenlaserkliniken in die Auswertung ein.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@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 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.