

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Organisationen für Schüleraustausch 2017

Großes Leistungsangebot, überzeugender Service – Deutliche Preisunterschiede – Testsieger ist Ayusa-Intrax

Hamburg, 06.07.2017 – Aufs College in Kalifornien oder ein Schuljahr in Australien – bevor dieser Traum für Jugendliche Wirklichkeit wird, ist neben den finanziellen Möglichkeiten eine gute Planung die Grundvoraussetzung. Viele spezialisierte Organisationen sind professionell aufgestellt, sowohl gemeinnützige wie auch kommerzielle. Ein Preis-Leistungs-Vergleich ist dennoch lohnenswert. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 Organisationen für Schüleraustausch getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 06.07.2017, 18:35 Uhr*).

Lohnender Preisvergleich

Die Schüleraustausch-Organisationen erzielen ein gutes Branchenergebnis und überzeugen sowohl beim Service als auch in der Leistungsanalyse. Dabei schneiden die gemeinnützigen Organisationen insgesamt noch etwas besser ab als die privatwirtschaftlichen. Preislich sind die Unterschiede erheblich: So weichen die Basispreise für einen einjährigen USA-Aufenthalt um fast 3.500 Euro voneinander ab (günstigster Anbieter: 9.015 Euro, teuerster: 12.450 Euro). Über die festgelegten Standardanforderungen hinaus variiert auch der Umfang inkludierter Zusatzleistungen. „Interessenten sollten nicht nur auf die Grundpreise achten, sondern auch das Leistungspaket vergleichen. Dabei ist ein höherer Preis nicht immer auch mit mehr Leistungen verbunden“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Überzeugendes Leistungsangebot

Generell umfangreich ist das Angebot: Austauschschüler können zwischen diversen Programmoptionen – etwa die Zielregion, Schulart und Dauer – wählen. Während kommerzielle Anbieter im Schnitt aber nur elf Länder im Portfolio haben, punkten gemeinnützige Organisationen mit einem größeren Länderangebot von bis zu 57 Destinationen. Zum Branchenstandard zählen auch Informationsveranstaltungen, Vor- und Nachbereitungstreffen, Vergabe von Stipendien sowie eine persönliche Betreuung vor Ort.

Service nicht außer Acht lassen

Marktforschungsexperte Markus Hamer weist auf ein weiteres Auswahlkriterium hin: „Ein Auslandsaufenthalt ist eine weitreichende Entscheidung – für die Jugendlichen wie auch für die Eltern. Ein guter Service des Anbieters ist deshalb unabdingbar.“ Erfreuliches Ergebnis der Studie: Gute und kompetente Beratung erhält man sowohl am Telefon als auch per E-Mail. Die Websites überzeugen zudem mit einem hohen Informationswert: Preislisten, Hinweise zur Vergabe von Stipendien, Fristen und Teilnahmevoraussetzungen sowie Erfahrungsberichte ehemaliger Teilnehmer zählen fast überall zum Angebot. 13 der 15 untersuchten Organisationen bieten einen guten Service, zwei sind befriedigend.

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

Die besten Anbieter

Ayusa-Intrax geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Im Service punktet die Organisation vor allem am Telefon mit kurzen Wartezeiten und kompetenten Auskünften. Die übersichtliche Internetseite präsentiert unter anderem einen speziellen Infobereich für Eltern. Anfragen per E-Mail werden vollständig und sehr individuell beantwortet. Zum außerordentlich guten allgemeinen Leistungsangebot zählen zahlreiche Optionen für den Schüleraustausch, beispielsweise die Wahlmöglichkeit der Schule oder die Unterbringung in einem Internat statt in einer Gastfamilie. Das Preis-Leistungs-Verhältnis ist das zweitbeste im Test.

IE International Experience (Qualitätsurteil: „gut“) belegt als beste gemeinnützigen Organisationen den zweiten Rang. Der Anbieter ist in puncto Leistungen führend. Austauschschülern stehen zahlreiche Optionen zur Auswahl; der Basispreis für einen einjährigen USA-Aufenthalt ist der vergleichsweise günstigste und umfasst zahlreiche Versicherungen und ein mehrtägiges Vorbereitungsseminar. Stärkster Servicebereich ist die telefonische Beratung, die individuell und verständlich ausfällt.

Auf den dritten Rang kommt YFU, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Die gemeinnützige Organisation punktet in der Leistungsanalyse vor allem beim Musterfall USA-Austausch, der während des Aufenthalts beispielsweise auch ein Seminarangebot umfasst. Darüber hinaus überzeugt das allgemeine Leistungsangebot. Beim Service können sich die kompetenten Mitarbeiter am Telefon wie auch per E-Mail profilieren.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 15 Organisationen für Schüleraustausch – zehn kommerzielle und fünf gemeinnützige. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Zudem wurden je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites durchgeführt. Es flossen insgesamt 465 Servicekontakte in die Auswertung ein. In einem weiteren Schritt erfolgte eine Erhebung und umfassende Bewertung der Leistungen und des Preis-Leistungs-Verhältnisses (Stand der Daten: 28. April 2017).

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.