

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Hörakustiker 2017

#### **Kompetente Beratungen mit Gratis-Extras – Hörakustik-Spezialisten mit gutem Service – Testsieger ist Fielmann**

**Hamburg, 12.10.2017** – Hörprobleme zählen zu den wenig thematisierten Volkskrankheiten – dabei nutzen hierzulande bereits rund 1,9 Millionen Erwachsene ein Hörgerät. Betroffene erwarten beim Spezialisten, dem Hörakustiker, eine fachkundige und empathische Beratung – und sie werden selten enttäuscht. Dies zeigt die Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches zehn Hörakustik-Ketten getestet hat.

#### **Hörakustiker mit guter Servicequalität**

Die Branche beweist Kundenorientierung und bestätigt damit das gute Serviceergebnis aus der Vorstudie (aktuell: 78,3 Punkte; 2016: 77,3 Punkte). Zwei Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, die weiteren acht untersuchten Hörakustik-Ketten erzielen ein gutes Gesamtergebnis.

Überzeugend fallen die Beratungsleistungen aus: Die ausgesprochen kompetenten Mitarbeiter beantworten Fragen der Kunden rund um Hörgeräte und Hörschutz souverän, nehmen sich Zeit für die Gespräche und erläutern umfassend Vor- und Nachteile der Produkte. Trotz umfassender Beratung zeigt sich aber noch Verbesserungspotenzial, beispielsweise bei der wichtigen Bedarfsanalyse. So ermittelt das Fachpersonal den Kundenbedarf nicht in allen Fällen detailliert genug.

#### **Extraleistungen als Serviceplus**

Die ansprechende Gestaltung und Sauberkeit der Räumlichkeiten wie auch das häufig vorhandene diskrete Beratungsumfeld tragen zu einer insgesamt angenehmen Atmosphäre in den Filialen bei. Ein weiterer Pluspunkt der Branche: Das Angebot an kundenfreundlichen Zusatzservices ist umfangreich – alle Hörakustiker bieten in den untersuchten Filialen gleich mehrere Extras wie einen Reparaturservice, einen Hörtest oder oft auch Hörtraining vor Ort.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, resümiert: „Die Hörakustiker punkten in vielen Bereichen – nicht zuletzt mit kompetenter und überaus freundlicher Beratung und einem ansprechenden Filialumfeld. Ein Tipp für Interessenten: Die Beratung fällt noch individueller aus, wenn man das Angebot eines kostenlosen Hörtests in Anspruch nimmt.“

#### **Die besten Unternehmen**

Fielmann geht mit seinem Hörakustikbereich als Testsieger aus der Servicestudie hervor und erzielt das Qualitätsurteil „sehr gut“. In der Filialberatung schneidet das Unternehmen mit sehr freundlichen, professionellen und kompetenten Mitarbeitern am besten ab. Die individuellen Beratungsgespräche widmen sich detailliert dem Kundenbedarf. Eine einladende Filialgestaltung, übersichtlich präsentierte Produkte und ein diskretes Beratungsumfeld tragen ebenfalls zum Testsieg bei.

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:  
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang belegt Hörgeräte Isma (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Bei der Terminvereinbarung am Telefon punkten die überaus freundlichen Mitarbeiter. Auch die Beratung vor Ort überzeugt – die kompetenten und hilfsbereiten Mitarbeiter beraten verständlich, erläutern umfassend die Vorteile der Hörgeräte und stellen auch mögliche Produktalternativen vor.

Platz drei geht an Amplifon mit einem guten Gesamtergebnis. Um telefonisch einen Termin zu vereinbaren, warten Kunden nur wenige Sekunden; auch vor Ort sind die Wartezeiten kurz – im Schnitt weniger als eine Minute. Die sehr freundlichen Mitarbeiter zeigen sich in den Gesprächen versiert, hilfsbereit und reagieren auch auf Beschwerden professionell.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte zehn bedeutende Hörakustiker-Filialisten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Öffnungs- und Wartezeiten, die Qualität des Umfelds, das Angebot sowie Zusatzservices wie Hörtests. Noch vor den Filialtests erfolgten pro Anbieter je zehn verdeckte Telefon-Tests, bei denen Terminvereinbarungen initiiert wurden. Insgesamt flossen 200 Servicekontakte mit den Hörakustikern in die Auswertung ein.

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

**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.