

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Beratung in Augenlaserkliniken 2018

Kompetente Beratungen, aber Aufklärung nicht immer umfassend – Testsieger ist Euro Eyes

Hamburg, 17.05.2018 – Viele Brillen- oder Kontaktlinsenträger haben zumindest schon einmal darüber nachgedacht: das Augenlasern. Vor der operativen Korrektur der Fehlsichtigkeit steht als erstes aber immer eine eingehende Beratung. Hier können die Augenlaserkliniken überzeugen – allerdings teils mit Abzügen in puncto aktiver Aufklärung. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv vier große Augenlaser-Unternehmen getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 17.05.2018, 18:35 Uhr*).

Beratungen kompetent und empathisch

Die Augenlaserkliniken erzielen hinsichtlich ihrer Beratungsleistungen insgesamt ein gutes Ergebnis; lediglich ein Unternehmen kommt nicht über das Gesamturteil „befriedigend“ hinaus. Insbesondere die Kompetenz und das Einfühlungsvermögen der Ärzte und Mitarbeiter überzeugt: Sie informieren im Test ausnahmslos korrekt und nehmen sich in den unverbindlichen, kostenlosen Gesprächen Zeit für die Interessenten. Die Beratungen erfolgen zudem souverän und sehr freundlich.

Aufklärung mit Defiziten

Einerseits informieren die Mitarbeiter im Test meist ausführlich über die verschiedenen Augenlasertechniken und den OP-Ablauf, andererseits thematisieren sie von sich aus bei Weitem nicht immer auch Risiken und mögliche Folgen des Eingriffs. „Interessenten sollten in den Beratungen das Thema Risiken offen ansprechen, um letztlich eine wohlüberlegte Entscheidung treffen zu können“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Vorab informieren

In weiteren Servicebereichen können die Augenlaserkliniken wiederum punkten: Zum Beispiel lässt sich fast immer schnell und zuverlässig ein Beratungstermin vereinbaren und die ansprechenden Räumlichkeiten gewährleisten in nahezu allen Fällen eine diskrete Beratungsatmosphäre.

Marktforschungsexperte Markus Hamer: „An Kompetenz mangelt es den Mitarbeitern in den Augenlaserkliniken nicht. Dennoch ist es ratsam, sich schon vor der Beratung mit dem Thema auseinanderzusetzen, zum Beispiel in der Sprechstunde beim Augenarzt oder durch seriöse Quellen im Internet. Jede Sehschwäche ist individuell und eine Augenlaser-Operation eignet sich nicht für jeden Betroffenen.“

Kliniken mit der besten Beratung

Testsieger ist Euro Eyes mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Ärzte und Mitarbeiter klären umfassend über den Ablauf wie auch über die Risiken und Folgen der Augenlaserbehandlung auf. Es finden umfangreiche Erhebungen der Krankenvorgeschichte der Patienten sowie Eignungsuntersuchungen statt

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

und die Berater gehen individuell auf das Kundenanliegen ein. Zudem können die Interessenten Informationen zur OP-Erfahrung der Kliniken und der behandelnden Ärzte einholen.

Den zweiten Rang belegt Optical Express (Qualitätsurteil: „gut“). Das hilfsbereite Personal zeigt dem Interessenten gegenüber viel Empathie und nimmt sich Zeit für die Beratungen. Die Berater thematisieren umfassend die Realisierbarkeit des Eingriffs und gehen zum Beispiel auf die Möglichkeit ein, dass auch nach der Augenlaser-Behandlung die Notwendigkeit zum Tragen einer Brille bestehen kann.

Dritter wird Smile Eyes, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Interessenten erhalten bei diesem Unternehmen das ausführlichste Informationsmaterial, etwa Flyer oder Broschüren, und ihnen wird in der Regel die Erstellung eines Kostenvoranschlags angeboten. Auch drängen die Mitarbeiter nicht zu einer Entscheidung. Die Wartezeiten bis zum Beratungsbeginn fallen hier im Schnitt am kürzesten aus.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die Beratung von vier großen Augenlaser-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 Anbieters. Untersucht wurden dabei unter anderem die Qualität der Aufklärung, die Kompetenz, die Bedarfsanalyse der Mitarbeiter sowie deren Freundlichkeit und Empathie, die Qualität des Umfelds, die Wartezeiten wie auch 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.