

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Nachhilfeeinstitute 2019

#### **Sehr gute Beratungen vor Ort – Häufig enorme Preisunterschiede – Testsieger ist Studienkreis**

**Hamburg, 07.02.2019** – Schlechte Schulnoten, Versetzung gefährdet! Förderunterricht kann in solchen Fällen helfen, zum Beispiel bei Nachhilfeeinstituten mit Einzel- oder Gruppenunterricht in eigenen Räumen. Für Eltern, die sich informieren wollen, ist ein Beratungstermin vor Ort erste Wahl; am Telefon und vor allem per E-Mail ist der Service teils deutlich schwächer. Die Preisunterschiede sind zudem enorm. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv überregionale Nachhilfeeinstitute getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 07.02.2019, 18:35 Uhr*).

#### **Große Preisunterschiede bei Einzelunterricht**

Das Angebot kann überzeugen: Alle untersuchten Nachhilfeeinstitute bieten Unterricht für verschiedene Schulformen sowie Kurse für Lern- und Arbeitstechniken an. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Je nach Institut stehen Nachhilfeangebote für bis zu 14 Fächer auf dem Programm. Die Hälfte der getesteten Institute bieten zudem auch online-gestützte Nachhilfe.“ Wichtig: Schüler erhalten bei allen Anbietern individuelle Förderpläne mit einer Dokumentation ihrer Lernfortschritte.

Die Preise unterscheiden sich nicht nur zwischen den Instituten, sondern variieren auch bei allen Anbietern je nach Standort. Für Einzelunterricht (90 Minuten pro Woche) liegt die Preisspanne zwischen rund 69 Euro und 250 Euro monatlich. Für Gruppenunterricht fallen die Unterschiede geringer aus: Der teuerste Anbieter veranschlagt hier durchschnittlich rund 22 Euro mehr im Monat als der günstigste.

#### **Lohnender Beratungstermin vor Ort**

Im Servicetest erweist sich die Beratung vor Ort als große Stärke der Institute. Interessenten erhalten auch kurzfristig innerhalb von ein bis zwei Tagen einen Termin. Freundliche und motivierte Mitarbeiter gehen individuell auf das Anliegen der Interessenten ein; Fragen beantworten sie kompetent und bedarfsorientiert. Zudem nehmen sie sich genügend Zeit. Auch die telefonische Beratung ist meist freundlich, aber weniger gründlich und teils zu ungenau. Wenig hilfreich ist der Kontakt per E-Mail. Im Test bleibt fast ein Drittel der Anfragen ohne Antwort. Eingegangene Antworten verweisen oft nur auf die Vor-Ort-Beratung; der Informationswert der E-Mails ist häufig gering.

#### **Die besten Nachhilfeeinstitute**

Studienkreis geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Das Institut bietet die besten Konditionen. Dazu zählt ein umfangreiches Angebot an Unterrichtsfächern und speziellen Kursinhalten, etwa zu Diskalkulie oder Lerntechniken. Der Einzelunterricht ist im Anbietervergleich im Schnitt am günstigsten. Vor Ort beraten freundliche, kompetente und motivierte Mitarbeiter. Am Telefon entstehen kaum Wartezeiten. Die übersichtlich gestaltete Website bietet umfangreiche Informationen, etwa zu Kursen und Preisen oder zur Qualifikation der Lehrkräfte.

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, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Schülerhilfe (Qualitätsurteil: „gut“) belegt den zweiten Rang. Besonders überzeugend: faire Vertragsbedingungen mit flexiblen Lehrer- und Fachwechsellern. Unterrichtsbeginn ist auch kurzfristig innerhalb einer Woche möglich. In der Beratung vor Ort erfragen die Mitarbeiter gezielt den Bedarf und gehen individuell auf die Interessenten ein. Am Telefon erhalten Anrufer freundliche und überzeugende Auskünfte.

Lernstudio Barbarossa, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis, platziert sich auf Rang drei. Das Unternehmen punktet mit dem besten Service und einem sehr guten Angebot. Beratungen vor Ort verlaufen in angenehmer Atmosphäre, lösungsorientiert und umfassend. Beim Lernstudio Barbarossa ist Gruppenunterricht im Schnitt am günstigsten.

Beim Anbieter Kumon unterscheidet sich die Unterrichtsform von den anderen Nachhilfeinstituten; ein Preisvergleich und die Ermittlung eines Gesamtergebnisses sind hier nicht möglich. Beim Service schneidet Kumon „befriedigend“ ab.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete bundesweit vier große überregionale Nachhilfeinstitute mit einem Angebot an Einzel- oder Gruppenunterricht in eigenen Räumlichkeiten. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von zehn Beratungen vor Ort sowie jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Zudem erfolgten je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites. Es flossen insgesamt 164 Servicekontakte mit den Instituten in die Auswertung ein. In einem weiteren Untersuchungsbereich erfolgte eine umfassende Bewertung des Angebots, der Preise und der Vertragskonditionen.

Veröffentlichung 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.