

PRESSEMITTEILUNG

Beratungsstudie: Augenlaserkliniken 2020

Gutes Ergebnis dank sehr hoher Beratungskompetenz – Aufklärung teils lückenhaft – Testsieger ist Optical Express

Hamburg, 16.01.2020 – Volksleiden Sehschwäche: Fast 25 Millionen Menschen in Deutschland tragen regelmäßig, weitere rund 19 Millionen zumindest gelegentlich, eine Brille. Betroffene, die die Sehhilfe als störend oder unattraktiv empfinden, ziehen immer häufiger eine Augenlaseroperation in Betracht. Aber kein Eingriff ist ohne Risiko, deshalb ist eine gründliche Aufklärung unerlässlich. Viele Augenlaserkliniken leisten hier gute Arbeit, lassen aber auch Defizite erkennen. Zu diesem Ergebnis kommt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Beratung von vier großen Augenlaser-Spezialisten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 23.01.2020, 18:35 Uhr*).

Kompetente und individuelle Beratungen

Insgesamt erzielen die Augenlaserkliniken in puncto Service und Beratung ein gutes Ergebnis. Der Testsieger erreicht das Qualitätsurteil „sehr gut“, bei den drei weiteren Unternehmen fällt das Gesamtergebnis „gut“ aus.

Große Bedeutung kommen der Beratungskompetenz und der Qualität der Aufklärung zu. Erfreulich: Alle Ärzte und Berater beantworten die Fragen der Interessenten ausnahmslos fachlich korrekt und geben inhaltlich verständliche Auskünfte. Das Personal führt souverän durch die Gespräche, analysiert den Bedarf der Testpatienten oft angemessen und geht individuell darauf ein.

Die beratenden Ärzte und Mitarbeiter treten zudem sehr freundlich und motiviert auf, nehmen sich ausreichend Zeit für die Interessenten und sorgen für eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Auch die Kliniken selbst überzeugen mit attraktiv gestalteten, sauberen Räumlichkeiten und einer diskreten Beratungsatmosphäre.

Aufklärung teils lückenhaft

Dennoch gibt es auch Optimierungspotenzial – insbesondere bei der Aufklärung, die teilweise zu oberflächlich verläuft. So thematisieren die Ärzte und Berater die Operationsrisiken und -folgen nicht immer umfassend. Die Möglichkeit einer Über- oder Unterkorrektur wird beispielsweise nur in der Hälfte der Tests angesprochen; die OP-Techniken werden in 40 Prozent der Klinikbesuche nicht erklärt.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Augenlaserkliniken zeichnen sich durch sehr fachkundige Beratungsleistungen aus. Aber angesichts des sensiblen, kostenintensiven Eingriffs sollten Interessenten spezifische Aspekte, gerade zu möglichen Risiken, immer konkret erfragen.“

Augenlaserkliniken mit der besten Beratung

Als Testsieger geht Optical Express mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Studie hervor. Der Anbieter profiliert sich insbesondere mit der Qualität der

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:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
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

Aufklärung: Die Operationsrisiken und -folgen sowie das Verhalten nach der OP erörtern die Berater am ausführlichsten. Zudem beraten die sehr kompetenten, freundlichen Mitarbeiter ausgesprochen individuell sowie bedarfsgerecht und führen auch eine intensive Eignungsuntersuchung durch. Saubere und ansprechend gestaltete Räumlichkeiten tragen ebenfalls zum Gesamtsieg bei.

Den zweiten Rang erzielt Smile Eyes (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen überzeugt unter anderem mit einer umfassenden Diskussion der Realisierbarkeit des Eingriffs und den kürzesten Wartezeiten. Die Berater informieren zudem häufig über eine mögliche Kostenerstattung durch Krankenkassen. Außerdem positiv: Die Mitarbeiter drängen die Interessenten nicht zu einer Entscheidung.

Rang drei belegt Euro Eyes mit einem guten Gesamtergebnis. Die Berater erklären die OP-Techniken und den Operationsablauf detailliert und schaffen eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Eine Terminvereinbarung ist im Test stets innerhalb von zwei Wochen möglich. Außerdem beantworten die vertrauenswürdigen Mitarbeiter alle Fragen fachlich korrekt. Mit einem ebenfalls guten Gesamtergebnis platziert sich Care Vision auf Platz vier.

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 etwa die Qualität der Aufklärung, die Beratungskompetenz und Lösungsqualität der Beratung, die Freundlichkeit und Empathie der Mitarbeiter, die Qualität des Umfelds, die Wartezeiten, die Kosten- und Informationstransparenz sowie das Beratungserlebnis. Es flossen 40 Servicekontakte mit den Augenlaserkliniken in die Auswertung ein.

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

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
www.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. Über 2.000 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.