

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Nachhilfeeinstitute 2021

Deutliche Preis- und Service-Unterschiede – Zwei Anbieter „gut“ – Testsieger ist Studienkreis

Hamburg, 18.02.2021 – Regulärer Schulunterricht? Davon konnten die Schülerinnen, Schüler und Eltern in den letzten Wochen nur träumen. Homeschooling und digitaler Unterricht waren an der Tagesordnung – nicht selten verbunden mit Lernproblemen. Können Nachhilfeeinstitute eine Lösung sein? Kostenlose Probestunden und eine persönliche Beratung sind hier Standard. Starten kann der Nachhilfeunterricht dann innerhalb einer Woche. Die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt, wo Service, Angebot und Preise am besten sind. Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv hat das DISQ fünf überregionale Nachhilfeeinstitute getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Preise prüfen und vergleichen

Was kostet Nachhilfe eigentlich? Zwei Beispiele im Querschnitt aller Anbieter: Einmal wöchentlich 90 Minuten Einzelunterricht im Fach Mathematik schlagen mit rund 160 Euro pro Monat zu Buche (12 Monate Vertragslaufzeit). Günstiger ist Gruppenunterricht: So beträgt etwa der Monatspreis für Nachhilfe im Fach Englisch durchschnittlich rund 144 Euro (zwei Unterrichtsstunden à 60 Minuten/Woche; Vertragslaufzeit: sechs Monate).

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ein Preisvergleich zwischen den Anbietern ist ratsam. Bei der Einzelnachhilfe ist eine Ersparnis von gut 62 Prozent möglich, wenn das günstigste statt das teuerste Nachhilfeeinstitut gewählt wird. Beim Gruppenunterricht können Eltern maximal rund 55 Prozent sparen.“ Marktforscher Hamer verweist darauf, dass hierbei die Durchschnittspreise der Institute zugrunde liegen, da die Preisgestaltung je nach Standort variiert.

Service insgesamt nur „befriedigend“

Oft überzeugen können die Nachhilfeeinstitute in den telefonischen Beratungen: Die Auskünfte sind zumeist korrekt, inhaltlich gut verständlich und freundlich. Ein Manko: Nicht immer wird der konkrete Nachhilfebedarf ausreichend erfragt. Punkten können auch die Internetauftritte, die zahlreiche themenrelevante Informationen bieten; Details zu den Standorten, Schulfächern oder Kursinhalten sind beispielsweise überall vorhanden. Dagegen patzt der Service per E-Mail: Nur knapp zwei Drittel der gestellten Anfragen werden beantwortet. Von den eingegangenen Antworten ist zudem nur jede fünfte vollständig.

Die besten Nachhilfeeinstitute

Testsieger ist Studienkreis mit dem Qualitätsurteil „gut“. Am Telefon beraten die freundlichen Mitarbeiter verständlich und bedarfsgerecht. Neben dem besten telefonischen Service ist auch der Online-Service führend: Die Webseite überzeugt sowohl in puncto Informationswert als auch Bedienungsfreundlichkeit. Darüber hinaus belegt Studienkreis auch in der Konditionenanalyse Platz eins. Das größte Angebot an Nachhilfefächern, spezielle Kurse bei Lernschwäche und der Zugriff auf eine Online-Lernbibliothek gehen mit den im Vergleich attraktivsten Preisen einher.

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

Rang zwei belegt Schülerhilfe (Qualitätsurteil: „gut“). Preise und Vertragsbedingungen erzielen im Anbietervergleich ebenso den zweitbesten Wert wie das Angebot, das etwa mit den längsten Unterrichtszeiten, Wochenendunterricht und Online-Nachhilfe punktet. Der insgesamt gute Service zeichnet sich am Telefon durch freundliche Beratungen aus, die zu einer einfachen Lösung der Anliegen führen. Zudem bietet die nutzerfreundliche Internetseite einen sehr hohen Informationsgehalt.

Den dritten Rang nimmt Mini-Lernkreis ein. Die Mitarbeiter am Telefon beweisen eine sehr hohe Kompetenz, beraten ausnahmslos korrekt und mit einer vergleichsweise guten Lösungsqualität. Darüber hinaus bietet das Institut dank kundenfreundlicher Vertragsbedingungen die größte Flexibilität, etwa mit einem möglich Fach- wie auch Lehrerwechsel.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf große überregionale Nachhilfeinstitute mit einem Angebot an Einzel- oder Gruppenunterricht in eigenen Räumlichkeiten. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von zehn Telefon- sowie zehn E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), je zehn Prüfungen der Websites durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierte Internetanalyse ermittelt. Insgesamt flossen 155 Servicekontakte mit den Nachhilfeinstituten in die Auswertung ein. In einem weiteren Untersuchungsbereich erfolgte eine umfassende Bewertung des Angebots, der Preise und der Vertragskonditionen. Beim Anbieter Kumon waren eine Konditionenanalyse und die Ermittlung eines Gesamtergebnisses aufgrund der abweichenden Unterrichtsform nicht möglich.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

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.