

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Augenoptiker 2021

Beratungsleistungen vielfach überzeugend – Branche mit insgesamt gutem Service – Testsieger ist Optiker Bode

Hamburg, 04.03.2021 – „Einmal nachjustieren, bitte...“ Was im Online-Brillen-Shop schlichtweg unmöglich ist, zählt beim Augenoptiker vor Ort fast selbstverständlich zum Service. Und mehr noch: Gerade in puncto Beratung sind die Leistungen hier oft überzeugend, wie die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv den Service von acht Augenoptiker-Filialisten getestet (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Test, Donnerstag, 04.03.2021, 19:30 Uhr*).

Fachkundige Beratungen, kleinere Schwachpunkte

Die Branche zeichnet sich durch eine hohe Kundenorientierung aus: Sieben Unternehmen erzielen ein gutes Serviceergebnis, der Testsieger sichert sich das Qualitätsurteil „sehr gut“. Dabei stellt sich die Beratungskompetenz als besondere Stärke heraus. Das kompetente Fachpersonal gibt korrekte, leicht verständliche Auskünfte und berät souverän. Auch nehmen sich die Mitarbeiter Zeit für die Kunden und treten sehr freundlich und hilfsbereit auf.

Trotz oftmals überzeugender Leistungen deckt der Test auch Verbesserungspotenzial auf. So werden die persönlichen Wünsche und Bedürfnisse nicht immer ausreichend erfasst; nicht einmal jeder zweite Berater erfragt die Preisvorstellung des Kunden; auch das Trageverhalten bleibt häufiger unberücksichtigt. Zudem fallen beim Thema Sonnenbrillen die Beratungen teils zu oberflächlich aus; etwa hinsichtlich der verschiedenen Filterkategorien und jeweiligen Einsatzzwecke.

Nur kurze Wartezeiten in den Filialen

Bereits nach durchschnittlich zwei Minuten steht den Kunden ein Mitarbeiter für die Beratung zur Verfügung – ein weiterer Service-Pluspunkt. Auch das Umfeld überzeugt: Die Filialen sind ansprechend gestaltet und bieten Raum für die übersichtliche Präsentation des breiten Angebots an Herren-, Damen- und Sonnenbrillen sowie an Kontaktlinsen. Kostenlose Extras wie eine Reinigung oder Feinjustierung der Brille ist außerdem fast überall Standard.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Augenoptiker können mit ebenso freundlichen wie fachkundigen Beratungen punkten und erfüllen damit häufig die Erwartungen der Kunden. Mit ihrer Servicestärke liefern die Unternehmen ein schlagkräftiges Argument für den stationären Fachhandel.“

Die besten Augenoptiker

Optiker Bode geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die sehr freundlichen und motivierten Mitarbeiter beantworten alle Fragen korrekt und gehen individuell auf das Anliegen der Kunden ein. Ihre Ausführungen sind leicht verständlich und die Vorteile der verschiedenen Brillen werden gut aufgezeigt. Das vielfältige Brillensortiment umfasst eine große Auswahl an verschiedenen Marken und Modellen. Die Filialen überzeugen darüber hinaus mit einer sehr ansprechenden Gestaltung.

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

Den zweiten Rang erzielt Optik Matt (Qualitätsurteil: „gut“). Die Berater analysieren gezielt die Bedürfnisse der Kunden, indem sie die Sehstärke, das Trageverhalten und den Verwendungszweck der neuen Brille erfragen. Das freundliche Personal nimmt sich zudem viel Zeit für die Kunden und reagiert vergleichsweise souverän und professionell auf Beschwerden.

Auf Rang drei positioniert sich Kind (Qualitätsurteil: „gut“). Die Mitarbeiter bieten stets aktiv ihre Hilfe an, nehmen sich Zeit für den Kunden und sorgen so für eine ausgesprochen angenehme Beratungsatmosphäre. Die Wartezeiten bis zur Beratung sind hier im Durchschnitt am kürzesten. Zudem werden die Brillen und Kontaktlinsen besonders ansprechend präsentiert.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht große, überregionale Augenoptiker mit Filialnetz. Die Messung der Servicequalität erfolgte über zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem die Beratungskompetenz, die Motivation und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Wartezeiten, die Qualität des Umfelds sowie Zusatzservices, wie eine kostenfreie Feinjustierung oder Reinigung der Brille. Insgesamt flossen 80 Servicekontakte mit den Augenoptikern in die Auswertung ein.

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.