

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Volunteering-Organisationen 2022

Serviceleistungen machen Lust auf Auslandsprojekte – Sechs Anbieter „gut“ – Wayers ist Testsieger

Hamburg, 10.08.2022 – Sich für eine sinnvolle Sache engagieren und dabei neue Kulturen und Sprachen kennenlernen – für viele junge Menschen ist ein Freiwilligendienst im Ausland eine gute Lebenserfahrung. Interessierte wenden sich häufig an Organisationen, die auf internationale Volunteering-Projekte spezialisiert sind. Und hier können sie oft mit einem guten Service rechnen, wie eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv sieben Volunteering-Organisationen getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Guter Service im Internet

Das erfreuliche Fazit der Servicestudie: Die untersuchten Veranstalter von Volunteering-Projekten erzielen mit 72,0 Punkten insgesamt ein gutes Ergebnis. Gleich sechs Organisationen sichern sich das Qualitätsurteil „gut“, eine weitere schneidet befriedigend ab.

Vor allem der Online-Service der Anbieter punktet: Die nutzerfreundlichen Internetauftritte verfügen über einen hohen Informationsgehalt zu Themen rund um die Freiwilligenprogramme. So wird zum Beispiel auf allen Websites über verfügbare Reisezeiträume der einzelnen Projekte und die Teilnahme-Voraussetzungen (Sprachkenntnisse, Alter etc.) informiert. Erklärungen zur sozialen Verantwortung bzw. Nachhaltigkeit und ein Hinweis zu Reiseversicherungen zählt ebenfalls zum Standard. Zudem ist bei allen Volunteering-Organisationen eine Online-Buchung oder -Anfrage möglich.

Fachkundige Beratung mit kleinen Schwächen

Am Telefon und bei E-Mail-Anfragen erhalten Interessierte fast ausnahmslos korrekte, meist strukturierte und verständliche Auskünfte. Trotz der hohen Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeigt sich im Test jedoch auch Verbesserungspotenzial: Die Auskünfte sind nicht immer passgenau auf das persönliche Anliegen zugeschnitten – es mangelte der Beratung also teilweise an Individualität. Zudem gibt es bis zur Beantwortung von E-Mails oft lange Wartezeiten (im Schnitt über 37 Stunden); am Telefon kommen die Gespräche dagegen in der Regel zügig zustande. In beiden Bereichen verfehlt die Servicequalität der Anbieter insgesamt nur knapp ein gutes Ergebnis.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Wer sich für Freiwilligendienst im Ausland interessiert, findet wichtige Basics bereits auf den Websites der Volunteering-Organisationen. Und die Beratung am Telefon und per E-Mail ist selten perfekt, aber oft professionell und freundlich – insgesamt beweist die Branche eine gute Kundenorientierung.“

Die servicebesten Volunteering-Organisationen

Wayers (ehemals Praktikawelten) geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Das Unternehmen profiliert sich in allen drei untersuchten Servicebereichen und erzielt beim Online-Service sogar den Spitzenrang. Der Internetauftritt überzeugt in puncto

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

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Bedienungsfreundlichkeit, mit umfangreichen Inhalten rund ums Thema Volunteering und einem insgesamt sehr hohen Informationswert. Am Telefon und per E-Mail beraten die freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kompetent und strukturiert.

Platz zwei belegt Travel Works, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der telefonische Service ist hier führend: Die Hotline-Angestellten punkten mit ihrer sehr freundlichen und interaktiven Gesprächsführung. Darüber hinaus beraten sie fachkundig sowie verständlich und sorgen für eine einfache Lösung der Interessierten-Anliegen. Ein gutes Ergebnis erzielt zudem der Online-Service, etwa dank zahlreicher themenrelevanter Informationen und Funktionen, zum Beispiel einer Download-Option von Reisekatalogen.

Rainbow Garden Village (Qualitätsurteil: „gut“) platziert sich auf Rang drei mit dem drittbesten Online-Service im Test. Die Website überzeugt unter anderem hinsichtlich der Kontaktinformationen wie der Angabe der Telefonnummer und der E-Mail-Adresse direkt auf der Startseite sowie einem Rückruf-Service. Anfragen per E-Mail beantworten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zudem besonders schnell.

Auf den folgenden Plätzen erzielen drei weitere Volunteering-Organisationen ein gutes Gesamtergebnis: AIFS, Experiment e.V. sowie Open Door International e.V. Befriedigend schneidet Natucate ab.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben Veranstalter internationaler Volunteering-Projekte. Vermittler sowie Organisationen von gesetzlich geregelten Formen von Freiwilligendiensten, Sprach- und Jugendreisen, Work & Travel oder Auslandspraktika blieben in dieser Studie unberücksichtigt. Die Servicequalität der Volunteering-Organisationen wurde anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Tests), je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse der Websites ermittelt. Insgesamt flossen 217 Servicekontakte mit den Organisationen in die Untersuchung 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 – Internet: 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 Testerinnen und 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.