

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Augenoptiker-Filialisten 2023

#### **Überzeugende Beratungsleistungen – Drei Augenoptiker „sehr gut“ – Testsieger ist Brillen Rottler**

**Hamburg, 22.03.2023** – Wer den Durchblick behalten möchte, kommt am Augenoptiker nicht vorbei. Dies gilt für die Mehrheit der Bevölkerung, denn hierzulande leidet bereits mehr als die Hälfte aller Menschen an einer Sehschwäche. Nicht weniger als eine gute Beratung und einen ansprechenden Service wünschen sich die Kundinnen und Kunden in den Filialen. Dass zahlreiche Augenoptiker den Erwartungen gerecht werden, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zehn Augenoptiker-Filialisten getestet (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 22.03.2023, 18:35 Uhr*).

#### **Professionelle und freundliche Beratungen**

Die Branche beweist aktuell eine hohe Kundenorientierung: Drei Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“; weitere fünf bieten eine gute Servicequalität. Lediglich zwei Augenoptiker-Filialketten kommen über ein befriedigendes Gesamtergebnis nicht hinaus. Dabei stellt sich die Beratungskompetenz als besondere Stärke heraus: Das fachkundige Personal gibt korrekte, verständliche Auskünfte und berät souverän. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen sich zudem Zeit für die Kundschaft und treten sehr freundlich und hilfsbereit auf.

Gute Ergebnisse erzielen auch das Angebot und das Filialumfeld. Die Augenoptiker bieten insgesamt eine große Auswahl an Brillen für Damen, Herren und Kinder; auch an Sonnen- und Lesebrillen ist ein breites Sortiment vorhanden. Bei Kontaktlinsen können allerdings nicht alle Anbieter durch ein vielfältiges Angebot überzeugen. Die Filialen selbst punkten häufig mit ansprechenden, meist barrierefrei gestalteten Räumlichkeiten, einer angenehmen Atmosphäre und einem sauberen Umfeld.

#### **Auch Extras sorgen für guten Service**

Die Servicestudie deckt aber auch Defizite auf: So fällt beispielsweise die Reaktion auf Beschwerden nicht immer kundenorientiert aus und in den Kaufberatungen wurden nicht in allen Fällen auch Produktalternativen präsentiert. Ebenfalls ausbaufähig sind die Öffnungszeiten – gerade samstags sind viele Filialen nur sehr eingeschränkt geöffnet.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Engagierte sowie kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind der große Pluspunkt beim Augenoptiker. Hinzu kommt, dass viele Filialen Extras bieten, zum Beispiel die kostenlose Reinigung oder Justierung der Brille oder das Probetragen von Kontaktlinsen. Auch mit diesen Zusatzservices können sich die Anbieter vor Ort gegenüber der Konkurrenz im Internet profilieren.“

#### **Das Ranking**

Brillen Rottler geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Die sehr fachkundigen Angestellten gehen individuell auf die Kundinnen und Kunden ein und richten die Beratungen gut auf deren Bedarf aus. Sie geben verständliche Auskünfte, stellen den Kunden- bzw.

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

Produktnutzen gut dar und treten sehr freundlich auf. Auch die Filialen selbst überzeugen, etwa mit einladender Gestaltung, angenehmer Raumatmosphäre und Sauberkeit. Auch die sehr große Angebotsvielfalt trägt zum Testsieg bei.

Platz zwei sichert sich Apollo Optik (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Filialen verfügen über das im Vergleich umfangreichste Angebot – sowohl hinsichtlich des Brillensortiments als auch in puncto Kontaktlinsen, Reinigungsmittel und Zubehör. Die kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter treten motiviert sowie souverän auf und beraten bedarfsgerecht. Zudem präsentieren sich die Filialen ausgesprochen sauber und ansprechend gestaltet.

Den dritten Rang belegt Pro Optik, ebenfalls mit einem sehr guten Resultat. Die freundlichen Angestellten beraten kompetent, nehmen sich viel Zeit für die Kundengespräche und ermöglichen eine einfache Lösung der Anliegen. Neben dem ansprechenden Filialumfeld überzeugt auch das Angebot inklusive des umfangreichen Sortiments an Kontaktlinsen und Brillenzubehör.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): Brillen.de, Eyes and more, Fielmann, Kind, Krass Optik, Optik Matt und Optiker Bode.

### **Fakten zur Servicestudie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn große, überregionale Augenoptiker mit Filialnetz. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen der Unternehmen. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz, die Motivation und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Warte- und Öffnungszeiten, die Qualität des Umfelds sowie Zusatzservices, wie eine kostenfreie Feinjustierung oder Reinigung der Brille. Insgesamt flossen 100 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 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.