

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Nachhilfeinstitute 2014

#### **Gute Note für den Service, aber Mängel im Internet – Schülerhilfe ist Testsieger vor Studienkreis und Kumon**

**Hamburg, 11.09.2014** – Während Zahlen und Formeln vielen Schülern den Angstschweiß auf die Stirn treiben, sind für andere die Fremdsprachen böhmische Dörfer. Laut einer repräsentativen Umfrage nutzt bereits jeder fünfte Schüler zwischen zehn und 18 Jahren Nachhilfeunterricht. Attraktiv erscheint hier das Versprechen der Nachhilfeinstitute: Schluss mit schlechten Noten! Doch die Auswahl fällt nicht leicht. Wo erhalten Eltern im Vorfeld eine kompetente Beratung vor Ort? Welches Nachhilfeinstitut bietet den besten Service per Telefon und E-Mail? Und wie informativ sind die Internetauftritte? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von vier großen Nachhilfeinstituten getestet hat.

Für Schüler und Eltern ein durchaus erfreuliches Ergebnis: Die Servicequalität der Branche war insgesamt gut. Zwei Anbieter erzielten das Qualitätsurteil „gut“, die beiden anderen getesteten Institute schnitten mit „befriedigend“ ab.

Punkten konnten die Unternehmen insbesondere im wichtigsten Bereich, der Beratung vor Ort. Kurze Wartezeiten, eine kundenorientierte Beratung sowie ansprechende und saubere Unterrichtsräume kennzeichneten die getesteten Anbieter. Dabei verhielten sich die Mitarbeiter nicht nur freundlich, sondern nahmen sich auch in 90 Prozent der Fälle genügend Zeit für ein umfassendes Informationsgespräch. Auch die Kosten erläuterten die Angestellten in immerhin rund 85 Prozent der Beratungen transparent und nachvollziehbar.

Wermutstropfen in puncto Beratungsleistung: Das Kind selbst stand nur selten im Fokus. So erfragten die Mitarbeiter in der Hälfte der Beratungen nicht detailliert genug die Ausgangslage, wie zum Beispiel die konkreten Lernschwächen der Schülerin oder des Schülers.

Im Test konnten die Nachhilfeinstitute auch mit einem insgesamt guten Service per Telefon überzeugen. Ausschlaggebend waren die inhaltlich korrekten Auskünfte sowie die Freundlichkeit der Mitarbeiter. Kritikpunkte waren dagegen die mangelnde Individualität und nicht selten auch die Lückenhaftigkeit der Auskünfte. „Frageaspekte wie etwa zur Förderung von Grundschulern blieben leider relativ häufig unbeantwortet“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Insgesamt nur befriedigend war der Service per E-Mail und die Qualität der Internetauftritte. Die E-Mail-Antworten fielen häufig nur oberflächlich aus, und im Internet mangelte es häufig an wichtigen Informationen. „Nur jeweils ein Institut stellte seine AGB zur Verfügung und wies auf die Qualifikation des Lehrpersonals hin“, legt Marktforschungsexperte Markus Hamer den Finger in die Wunde.

*Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 11.09.2014, um 18:35 Uhr.*

Schülerhilfe ging mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Servicestudie „Nachhilfeinstitute 2014“ hervor. Der Anbieter überzeugte sowohl am Telefon als auch vor Ort mit einem guten Ergebnis.

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Interessenten wurden hier telefonisch sehr freundlich und verständlich informiert. Im Gespräch vor Ort bewiesen die Angestellten Kompetenz und auch hier fiel die ausgesprochene Freundlichkeit positiv auf. Zudem verfügte das Unternehmen über den besten Internetauftritt der getesteten Institute. Platz zwei belegte Studienkreis, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Anbieter zeigte die vergleichsweise beste Beratungsleistung im persönlichen Gespräch. Dies äußerte sich etwa darin, dass die Mitarbeiter am gezieltesten die Ausgangssituation der Kinder erfragten. Eine weitere Stärke lag im informativen Internetauftritt, der unter anderem über die Qualifikation des Lehrpersonals informierte. Auf dem dritten Rang kam Kumon. Das Nachhilfeinstitut profilierte sich insbesondere durch die im Test beste E-Mail-Bearbeitung. Die Antworten waren sehr individuell formuliert und erläuterten die Vorteile der angewandten Lernmethoden.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte vier große Nachhilfeinstitute, die in mindestens drei der zwölf größten deutschen Städte mit eigenen Unterrichtsräumen präsent waren. Die Qualität des Services wurde unter anderem im Rahmen von je zehn Beratungen vor Ort ermittelt, wobei insbesondere die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter im Fokus standen. Den telefonischen Service sowie die Qualität der E-Mail-Bearbeitung ermittelten die Marktforscher durch jeweils zehn Testanfragen. In die Bewertung der Servicequalität flossen zudem die Internetauftritte der Anbieter ein, die anhand von jeweils zehn Prüfungen durch geschulte Testnutzer sowie jeweils einer detaillierten Inhaltsanalyse geprüft wurden. Insgesamt lagen der Analyse 164 Servicekontakte zugrunde.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11  
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40  
E-Mail: m.hamer@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, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 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.