

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Hörgeräteakustiker 2016

#### **Hohe Beratungskompetenz, überzeugender Service – Produktvielfalt ausbaufähig – Testsieger ist Iffland Hören**

**Hamburg, 21.03.2016** – Kompetente Beratung und überaus freundliche Mitarbeiter – potenzielle Kunden, die ein Hörgerät-Fachgeschäft aufsuchen, werden in wichtigen Bereichen nur selten enttäuscht. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), welches den Service von zehn Hörgeräteakustik-Filialunternehmen getestet hat.

#### **Guter Service der Branche, zwei Unternehmen „sehr gut“**

Die Hörgeräteakustiker erzielen insgesamt ein gutes Serviceergebnis. Für diese Leistung sorgen insbesondere die Mitarbeiter der Unternehmen. Im Test kommt es zu keiner einzigen Falschaussage; beispielsweise auch Fragen zur Zuzahlung gesetzlicher Krankenkassen werden ausnahmslos korrekt beantwortet. Zudem fällt das Verhalten der Angestellten gegenüber den Kunden positiv auf; Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft sind sehr stark ausgeprägt. „Kunden erwarten ein tadelloses Verhalten der Mitarbeiter. Das ist in vielen Branchen allerdings keine Selbstverständlichkeit. Die Hörgeräteakustiker sind in dieser Hinsicht ein Positivbeispiel“, lobt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Kostenloser Hörtest lohnenswert**

Kunden, die sich erstmals mit einer möglichen Schwerhörigkeit auseinandersetzen und aus diesem Grund einen Hörgeräteakustiker aufsuchen, ist ein Hörtest vor Ort anzuraten. Dieser Service ist nicht nur kostenlos, sondern im Test fallen die anschließenden Beratungen in der Regel noch individueller und ausführlicher aus. Marktforschungsexperte Hamer konkretisiert: „Die Berater erfragen nach erfolgtem Hörtest meist auch gezielt den Kundenbedarf und erläutern beispielsweise auch, wie das Tragen eines Hörgeräts das Hörvermögen trainiert und wie die Geräte zu pflegen sind.“

#### **Kaum Wartezeiten, aber oft eingeschränktes Angebot**

Vorab vereinbarte Termine werden im Test ausnahmslos eingehalten. Und auch bei Filialbesuchen ohne Termin wird die Geduld der Kunden selten strapaziert – lange Wartezeiten sind echte Ausnahmen. Einzig das Angebot konnte insgesamt nicht überzeugen. Hörgeräte stehen häufig nur in relativ geringer Auswahl zur Verfügung. Auch in puncto Produktauszeichnungen mit Preisen und Gerätemerkmalen offenbaren sich Defizite. Dass es jedoch auch anders geht, zeigt ein Unternehmen, das in diesem Bereich nur knapp ein gutes Ergebnis verfehlt.

#### **Die besten Unternehmen**

Als Testsieger geht Iffland Hören mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Studie hervor. Bei den Beratungen vor Ort beantworten die Mitarbeiter alle Kundenfragen vollständig und korrekt. Sie widmen sich ohne Zeitdruck den Anliegen der Interessenten und ermitteln gezielt den individuellen Kundenbedarf. Zudem treten die Angestellten durchweg sehr freundlich und hilfsbereit auf. Der professionelle Umgang mit Beschwerden, die kurzen Wartezeiten und das Angebot verschiedener Zusatzservices tragen ebenfalls zum Testsieg bei. Auf Rang zwei folgt Fielmann, ebenfalls mit sehr gutem Gesamtergebnis. Die Mitarbeiter analysieren den Kundenbedarf im Test am besten, beraten individuell und geben vollständige Auskünfte. Zudem punktet der

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:  
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

Anbieter mit ansprechend gestalteten, sauberen Filialen und kundenfreundlichen Öffnungszeiten. Den dritten Rang nimmt Kind Hörgeräte (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Das Unternehmen zeigt sich hinsichtlich des Angebots am besten aufgestellt: Es wird eine vielfältige Auswahl an Hörgeräten in unterschiedlichen Designs und für verschiedene Verwendungszwecke offeriert. Die freundlichen und hilfsbereiten Mitarbeiter beantworten zudem alle Kundenfragen der Kunden korrekt, und es kommt in den Filialen insgesamt nur zu kurzen Wartezeiten.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte zehn bedeutende Hörgeräteakustiker-Filialisten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Öffnungs- und Wartezeiten, die Qualität des Umfelds, das Angebot sowie Zusatzservices wie Hausbesuche. Noch vor den Filialtests erfolgten pro Anbieter je zehn verdeckte Telefon-Tests (Mystery-Calls), bei denen Terminvereinbarungen initiiert wurden. Insgesamt flossen 200 Servicekontakte mit den Hörgeräteakustikern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.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

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. 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.