

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Nachhilfeeinstitute 2017

Service mit Licht und Schatten – Großes Kurs- und Fächerangebot – Testsieger ist Studienkreis

Hamburg, 02.02.2017 – Rund 900 Millionen Euro investieren Eltern laut aktueller Zahlen hierzulande in die private Nachhilfe für ihre Kinder. Schnelle schulische Leistungsverbesserungen versprechen Nachhilfeeinstitute – die Wahl des Anbieters fällt jedoch nicht leicht. Dass es Unterschiede beim Service und den Leistungen gibt, zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv vier große Nachhilfeeinstitute getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 02.02.2017, 18:35 Uhr*).

Beratung vor Ort am besten

Die Nachhilfeeinstitute bieten insgesamt einen guten Service; vor allem die Beratungen vor Ort können im Test überzeugen: Die Mitarbeiter geben hier ausnahmslos korrekte Auskünfte, informieren freundlich und nehmen sich genügend Zeit für die Eltern. Auch am Telefon werden Interessenten gut beraten, auch wenn die Auskünfte nicht immer vollständig ausfallen. Schwächer schneiden die Internetauftritte ab, etwa weil man grundlegende Informationen wie die AGB teils vergeblich sucht. Auf weiteres Verbesserungspotenzial weist Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, hin: „Per E-Mail ist die Informationsbeschaffung am schwierigsten. Im Test werden 40 Prozent der Anfragen gar nicht beantwortet. Und von den eingegangenen Auskünften ist wiederum nur rund jede fünfte vollständig.“

Verschiedene Lehr-Konzepte und großes Kursangebot

Drei der vier getesteten Unternehmen offerieren ein sehr breites Nachhilfeangebot – an bundesweit teils über 1.000 Standorten. Bei allen Instituten stehen Kurse für verschiedene Schulformen und Zielgruppen bereit. Auch individuelle Förderpläne kommen überall zum Einsatz. Meist umfasst das Angebot nicht nur „Klassiker“ wie Deutsch, Englisch und Mathematik, sondern mindestens zehn unterschiedliche (Schul-)Fächer. Die Unterrichtskonzepte variieren jedoch, was auch einen direkten Preisvergleich unmöglich macht. Hinsichtlich der analysierten Vertragskonditionen erzielt die Branche aber ein gutes Resultat. So sind beispielsweise Fach- und Lehrerwechsel während der Vertragslaufzeit sehr häufig möglich und die Kündigungsfristen sind zumeist kundenfreundlich gestaltet.

Die besten Nachhilfeeinstitute

Studienkreis geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Bei den Gesprächen vor Ort und auch am Telefon beraten die Mitarbeiter am kompetentesten. Im persönlichen Gespräch erfragen sie umfassend den genauen Kundenbedarf und geben darauf aufbauend individuelle Auskünfte. Darüber hinaus ist der Service per E-Mail im Vergleich am besten. Auch der Internetauftritt überzeugt, beispielsweise mit einem hohen Informationswert. Ein sehr gutes Ergebnis erzielt Studienkreis zudem in puncto Leistungen (Angebot und Vertragskonditionen).

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

Den zweiten Rang belegt Schülerhilfe (Qualitätsurteil: „gut“). Das Institut profiliert sich mit den insgesamt besten Vor-Ort-Beratungen: Die Mitarbeiter geben häufig vollständige Auskünfte und stellen auch alternative Angebote vor. Der telefonische Service punktet unter anderem mit individuellen und freundlichen Beratungen. Die ansprechende Website liefert verständlich aufbereitete Informationen und trägt zum guten Ergebnis ebenso bei wie das sehr gute Angebot mit der Präsenz an zahlreichen Standorten.

Auf Rang drei positioniert sich Lernstudio Barbarossa, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen bietet ein sehr gutes Angebot, das unter anderem auch Kurse für Lern- und Arbeitstechniken oder zur Prüfungsvorbereitung umfasst. Insgesamt gut sind auch die Beratungen vor Ort. Positiv fallen hier zudem die sauberen und gut ausgestatteten Räumlichkeiten auf. Überzeugend kurz sind auch die Wartezeiten vor Ort, am Telefon und per E-Mail.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete vier große, überregionale Nachhilfeinstitute mit einem Angebot an Einzel- oder Gruppenunterricht in eigenen Räumlichkeiten. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von zehn Beratungen vor Ort sowie jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) ermittelt. Zudem erfolgten je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites. Im Fokus standen unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter; Wartezeiten am Telefon und bei E-Mail-Anfragen oder der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit des Internetauftritts. Es flossen insgesamt 164 Servicekontakte in die Auswertung ein. In einem weiteren Schritt erfolgte im Rahmen einer Leistungsanalyse eine umfassende Bewertung des Angebots und der Vertragskonditionen.

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

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 für 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.