

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **Studie: Sprachreise-Anbieter 2017**

#### **Große Kosten- und Leistungsunterschiede – Service insgesamt überzeugend – Testsieger ist ESL**

**Hamburg, 17.11.2017** – Wenn das Schulenglisch für den Job nicht ausreicht oder eine neue Fremdsprache reizt, lässt sich auf Sprachreisen das Angenehme mit dem Nützlichen verbinden. Spezialveranstalter bietet hier ein oft umfangreiches Angebot; die Preise sind aber nicht einfach vergleichbar. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zehn Veranstalter von Sprachreisen getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 06.12.2017, 18:35 Uhr*).

#### **Reiseangebote teils mit hohen Zusatzkosten**

Die Sprachreise-Veranstalter zeigen sich in puncto Service und Konditionen insgesamt gut aufgestellt: Zwei Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“, fünf weitere sind „gut“. Drei Unternehmen konnten nur im Service getestet werden, da offizielle Konditionenanfragen unbeantwortet blieben.

Das Preisniveau schwankt zwischen den Anbietern stark, allerdings fällt das Leistungsangebot auch sehr unterschiedlich aus. So ist die Anreise bei einigen Veranstaltern im Preis inbegriffen, bei den anderen muss diese vom Kunden eigenständig organisiert werden. Ähnlich verhält es sich mit den Kosten für Transfers, Verpflegung oder Lehrmaterialien. „Je nach Zielgruppe und Kundenpräferenz zu Land und Sprache bieten verschiedene Veranstalter attraktive Grundpreise. Anfallende Zusatzkosten sollten hier aber nicht außer Acht gelassen werden“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Guter Service trotz E-Mail-Schwächen**

Bei Fragen oder Beratungsbedarf empfiehlt es sich, zum Hörer zu greifen – der telefonische Service überzeugt: Die Mitarbeiter sind schnell erreichbar und geben freundlich und gut verständlich Hilfestellung. Auch die Internetseiten der Anbieter eignen sich zur ersten Orientierung, etwa dank zahlreicher Such- und Filteroptionen, Informationen zu Sprachlevels und Erfahrungsberichten anderer Teilnehmer. Etwas schwächer – insgesamt nur „befriedigend“ – fällt der Service per E-Mail aus. Defizite sind hier die langen Reaktionszeiten und die oft unvollständigen Auskünfte.

#### **Die besten Sprachreise-Veranstalter**

ESL geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Zu den Stärken zählt das außerordentlich vielfältige Angebot, das zum Beispiel Familiensprachreisen, Abiturvorbereitungskurse und auch besondere Reiseziele wie Dubai oder Indien umfasst. Zudem bietet ESL moderate Basispreise sowie kostenloses Lehrmaterial vor Ort für alle untersuchten Kundenprofile. Beim telefonischen Service punktet das Unternehmen unter anderem mit sehr kurzen Wartezeiten und überaus freundlichen Beratern.

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

Auf Platz zwei positioniert sich LAL Sprachreisen, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Die Website bietet zahlreiche themenspezifische Inhalte und Features wie einen kostenlosen Online-Einstufungstest und Informationen zur deutschsprachigen Beratung vor Ort. Zudem überzeugen die kurzen Warte- und Bearbeitungszeiten am Telefon und per E-Mail. Das sehr vielfältige Kursangebot ist auf verschiedene Zielgruppen ausgerichtet.

Rang drei belegt GLS Sprachenzentrum (Qualitätsurteil: „gut“). Zu den insgesamt sehr guten Konditionen zählen preislich besonders attraktive Angebote für zwei Kundenprofile (Ziele: Cambridge und Barcelona) sowie die Ratenzahlungsoption. Ein weiterer Pluspunkt ist die überdurchschnittlich breite Auswahl an Sprachen und Reisezielen. Im Service fällt die kompetente und schnelle E-Mail-Bearbeitung positiv auf.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn bedeutende Sprachreise-Veranstalter, die mehr als nur Schülersprachreisen anbieten. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Zudem wurden je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites durchgeführt. Es flossen insgesamt 310 Servicekontakte mit den Veranstaltern in die Auswertung ein. In einem weiteren Schritt erfolgte eine Erhebung und umfassende Bewertung der Preise, Bedingungen sowie des Angebots der Unternehmen (Datenstand: 6. Oktober 2017).

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 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.