

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Schüleraustausch-Organisationen 2019

Hilfreiche Erstinformationen – Interessenten-Beratung auf gutem Niveau – Testsieger ist Partnership International

Hamburg, 05.09.2019 – Sprache, Kultur, Menschen, Schulsystem – gänzlich neue Erfahrungen machen Jahr für Jahr Tausende Schüler und Schülerinnen, die an einem Austauschprogramm im Ausland teilnehmen. Doch bevor die Koffer gepackt werden können, ist guter Rat gefragt: Wer auf der Suche nach einer geeigneten Organisation ist, benötigt möglichst viele Informationen und eine gute Erstberatung am Telefon oder auch per E-Mail. Wie sich die gemeinnützigen und kommerziellen Schüleraustausch-Organisationen hier schlagen, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 19 Anbieter hinsichtlich Beratung und Interessenten-Service getestet (Veröffentlichungshinweis: www.n-tv.de/ratgeber/tests und www.disq.de).

Guter Service für Interessenten

Sowohl die gemeinnützigen als auch die kommerziellen Schüleraustausch-Organisationen bieten insgesamt einen Service auf hohem Niveau. So erzielen 18 Unternehmen das Qualitätsurteil „gut“, nur ein Anbieter kommt über ein befriedigendes Ergebnis nicht hinaus. Die Beratungen am Telefon wie auch per E-Mail zeichnen sich durch die Kompetenz der Mitarbeiter aus, die fachlich ausnahmslos korrekte Antworten geben. Dabei gehen die Berater freundlich und souverän auf die Anliegen der Interessenten ein und erteilen gut verständliche Auskünfte. Ein Manko jedoch: Nicht immer wird der individuelle Bedarf der Interessenten am Telefon ausreichend erfragt.

Websites als lohnende Infoquelle

Die nutzerfreundlich gestalteten Internetauftritte der Organisationen bieten nicht nur Hinweise zu Teilnahmevoraussetzungen und zur Betreuung vor Ort, sondern hier finden sich in der Regel umfassende Informationen rund ums Thema Schüleraustausch. Teilweise sind jedoch die Kontaktinformationen nicht vollständig; Unterschiede zwischen den Anbietern finden sich auch im Detail: So offerieren nicht alle Anbieter beispielsweise einen Rückruf-Service oder ein Glossar mit der Erklärung themenspezifischer Begriffe.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zieht ein positives Fazit: „Bereits online finden interessierte Eltern und Schüler mehr als nur Basisinformationen. Bei konkreten Fragen lohnt aber auch häufig der Kontakt per Telefon oder E-Mail. Die Auskünfte fallen hier fachkundig und verständlich aus.“

Die Top 3

Als Testsieger geht die gemeinnützige Organisation Partnership International aus der Servicestudie hervor. Der Anbieter (Qualitätsurteil: „gut“) erzielt sowohl für den telefonischen Service als auch den Service per E-Mail eine Top-3-Bewertung. Die motivierten Mitarbeiter beantworten telefonische Anfragen freundlich und verständlich; die Auskünfte per E-Mail sind professionell und bedarfsgerecht. Wichtige Informationen rund um den

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,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Schüleraustausch, wie die Bewerbungsfrist oder eine Preisübersicht, lassen sich auf der bedienungsfreundlichen Website mit nur einem Mausklick finden.

Den zweiten Rang belegt als beste privatwirtschaftliche Organisation STS (Qualitätsurteil: „gut“). Bei der Beratung am Telefon zeigt STS die beste Leistung aller Anbieter. Die kompetenten Mitarbeiter gehen ausgesprochen souverän und bedarfsgerecht auf das Anliegen der Interessenten ein. Der gut strukturierte Internetauftritt bietet umfangreiche spezielle Informationen, beispielsweise auch zum Auswahlprozess der Gastfamilien.

Xplore platziert sich auf dem dritten Rang (Qualitätsurteil: „gut“). Die größte Stärke ist der außerordentlich gute Service per E-Mail: Anfragen beantwortet Xplore kompetent und lösungsorientiert. Die Organisation punktet zudem mit einem ansprechenden und intuitiv bedienbaren Internetauftritt sowie einem guten telefonischen Service.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 19 Organisationen für Schüleraustausch – 13 kommerzielle und sechs gemeinnützige. Die Servicequalität aus Interessentenperspektive 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 589 Servicekontakte mit den Organisationen in die Auswertung ein.

Veröffentlichung 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

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 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.