

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Hörakustiker 2019

Top-Beratung für besseres Hören – Kurze Wartezeiten, überzeugendes Filialumfeld – Testsieger ist Fielmann

Hamburg, 15.10.2019 – Schwerhörigkeit ist weit verbreitet, nicht nur unter älteren Menschen. Ursachen gibt es viele, wie zum Beispiel Lärmbelastung oder eine vererbte Hörschwäche. Wichtig ist ein frühzeitiges Gegensteuern, ob mit Hörhilfen oder einem individuellen Gehörschutz. Wer eine kompetente Beratung sucht, ist bei Hörakustikern sehr gut aufgehoben. Dies zeigt die aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das zehn große Hörakustiker-Ketten getestet hat.

Professionelle Beratung

Insgesamt glänzen die Hörakustik-Unternehmen im Servicetest mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Für die Beratungen vor Ort erhalten sechs der Filial-Unternehmen das Qualitätsurteil „sehr gut“, vier weitere Anbieter das Prädikat „gut“.

Im persönlichen Gespräch treten die Mitarbeiter sehr freundlich und motiviert auf. Ob zum Thema Hörhilfen oder zum Gehörschutz – sie beraten ihre Kunden nicht nur korrekt, sondern auch verständlich und individuell. Zudem klärt die Beratung, die in angenehmer Atmosphäre stattfindet, über den jeweiligen Nutzen der Produkte und mögliche Alternativen auf. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, resümiert: „Die Studie zeigt, dass die Filialen der großen Hörakustik-Anbieter erstklassige Anlaufstellen sind, wenn es um Probleme mit dem Hören geht. Zu empfehlen ist in solchen Fällen ein Hörtest, den alle Unternehmen kostenlos anbieten.“

Angenehmes Umfeld – Auswahl teils eingeschränkt

Zu den Stärken der Hörakustiker zählen auch ein positives Beratungsumfeld und kurze Wartezeiten. Bis zum Beratungsbeginn müssen sich Kunden im Schnitt nur rund eine Minute gedulden. Die Gespräche finden diskret in sauberen und ansprechend gestalteten Räumlichkeiten statt. Auch kostenlose Extra-Services, wie die Reinigung von Geräten, gehören zum kundenfreundlichen Standard der Anbieter.

Nicht immer überzeugend fällt hingegen das Angebot an Hörgeräten aus. So sind zum Beispiel Spezialgeräte, die sich mit Smartphones verbinden lassen, oft nicht verfügbar. Sinnvoll ist in jedem Fall, im Vorfeld telefonisch einen Termin zu vereinbaren. Der Kunde hat dabei schon Gelegenheit, seinen Bedarf oder eigene Vorstellungen zu äußern. Die telefonische Terminvereinbarung erweist sich im Test als einfach und unkompliziert: Die Mitarbeiter sind ohne lange Wartezeiten gut erreichbar, Terminwünsche erfüllen sie freundlich und meist flexibel.

Die besten Hörakustik-Filialisten

Testsieger ist Fielmann mit seinem Hörakustik-Bereich (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Unternehmen überzeugt vor Ort mit der besten Beratung, kundenfreundlichen Öffnungszeiten und einer großen Auswahl. Die Mitarbeiter beraten sehr freundlich, individuell und bedarfsorientiert – oft auch mit einem Mehrwert, der über das Kernanliegen des Kunden hinausgeht.

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

Den zweiten Rang belegt Köttgen Hörakustik mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Die Filialen sind besonders ansprechend gestaltet, mit bequemen Sitzmöglichkeiten und diskreter Atmosphäre. Im Gespräch zeigen sich die Mitarbeiter souverän und kundenorientiert. Auch bei der Produktauswahl punktet das Unternehmen, zum Beispiel mit Spezialgeräten.

Auf den dritten Rang kommt Iffland Hören, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Vereinbarung eines Beratungstermins am Telefon ist einfach und flexibel möglich. In den übersichtlichen und einladenden Filialen gehen die Berater motiviert und kompetent auf den Bedarf der Kunden ein.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) testete zehn bedeutende Hörakustik-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 Beratungskompetenz, Lösungsorientierung und Freundlichkeit der Mitarbeiter, anfallende Wartezeiten, die Qualität des Umfelds, das Angebot sowie Zusatzservices wie Hörtests. Im Vorfeld der Filialtests erfolgten pro Anbieter je zehn verdeckte Telefon-Tests, bei denen Beratungstermine angefragt wurden. Insgesamt flossen 200 Servicekontakte mit den Hörakustikern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung 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

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.