

## PRESSEMITTEILUNG

### **Studie: Sprachreise-Anbieter 2019**

#### **Veranstalter mit umfangreichem Angebot und gutem Interessenten-Service – Testsieger ist ESL Sprachreisen**

**Hamburg, 13.11.2019** – Im Berufsalltag sind Fremdsprachen für viele von Bedeutung, andere finden das Erlernen einer anderen Sprache einfach reizvoll. Englisch, Spanisch oder etwa Russisch lernen oder seine Kenntnisse auffrischen – das ist auch im Urlaub möglich. Welche der Spezial-Veranstalter ein großes Angebot und eine gute Beratung bieten, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ). Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv hat das DISQ zehn Sprachreise-Anbieter getestet (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 13.11.2019, 18:35 Uhr*).

#### **Gute Reiseberatungen für Interessenten**

Die Anbieter für Sprachreisen schneiden in puncto Service und Angebot insgesamt gut ab. Zwei Unternehmen erzielen das Qualitätsurteils „sehr gut“, sieben sind „gut“ und nur ein Anbieter fällt mit einem befriedigenden Gesamtergebnis im Vergleich etwas ab. Am Telefon wie auch per E-Mail punkten die Mitarbeiter mit ihrer Fachkunde und informieren strukturiert und fast ausnahmslos korrekt. Positiv fallen auch die Wartezeiten auf: Am Telefon müssen sich Anrufer im Schnitt weniger als zwölf Sekunden gedulden und auch Anfragen per E-Mail werden relativ schnell – nach durchschnittlich 17 Stunden – beantwortet. Ein Manko allerdings am Telefon: In über 40 Prozent der Fälle wird der individuelle Kundenbedarf nicht gezielt erfragt.

#### **Überzeugendes Reise-Portfolio**

Die Veranstalter bieten insbesondere bei klassischen Zielen wie den USA oder Spanien in der Regel eine große Auswahl an Reisen. Auch verschiedene Kursarten, wie etwa Business-Englisch, zählen zum Branchenstandard. Bei einigen Anbietern ist jedoch das Sprachen-Angebot ausbaufähig. Englisch, Französisch, Spanisch, Italienisch und auch Chinesisch sind bei allen Unternehmen im Programm; darüber hinaus sind die Unterschiede aber groß. So variiert die Anzahl der abgedeckten Sprachen je nach Veranstalter zwischen sieben und 21.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zieht ein positives Fazit: „Gerade bei den besten Sprachreise-Anbietern gehen ein guter Service und ein vielfältiges Angebot Hand in Hand. Wer sich zunächst grundlegend informieren möchten, für den sind übrigens die Websites der Anbieter eine gute Anlaufstelle.“

#### **Die besten Unternehmen**

ESL Sprachreisen geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Der Anbieter überzeugt insbesondere bei der Angebotsanalyse und erzielt hier den Branchenbestwert. Die Vielfalt an Sprachen und Reisezielen, darunter auch exotische Destinationen wie Martinique oder die Philippinen, fällt hier ebenso positiv auf wie die Auswahl an Kursarten und Reisen für spezielle Zielgruppen. Am Telefon und per E-Mail geben die Mitarbeiter ausnahmslos korrekte Auskünfte und die Internetseite punktet mit vielfältigen themenspezifischen Informationen.

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 Dialog Sprachreisen, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Der Veranstalter glänzt mit der besten Serviceleistung der Branche. Dafür sorgen vor allem die informative und bedienungsfreundliche Website, eine sehr kompetente telefonische Beratung und die nur kurzen Wartezeiten sowohl am Telefon wie auch bei Anfragen per E-Mail. Auch das vergleichsweise sehr breite Angebot an Sprachen, Zielgruppen, Destinationen und Kursen trägt zum positiven Abschneiden bei.

Auf Rang drei positioniert sich Lisa Sprachreisen (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen bietet den besten Service per E-Mail: Anfragen werden zügig, ausgesprochen kompetent und freundlich beantwortet. Auch in puncto Angebot zählt Lisa Sprachreisen zu den mit „sehr gut“ bewerteten Anbietern.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn Anbieter von Sprachreisen. Die Servicequalität aus Interessentenperspektive wurde bei jedem Unternehmen anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites ermittelt. Es flossen insgesamt 310 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Darüber hinaus erfolgte eine Angebotsanalyse, die eine umfangreiche vergleichende Untersuchung der abgedeckten Sprachen, Reiseziele, Kursarten und Zielgruppen umfasste.

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.