

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Hörakustiker 2021

#### **Fachkundige und individuelle Beratungen – Sehr hohes Serviceniveau in den Filialen – Testsieger ist Hörpartner**

**Hamburg, 07.09.2021** – Ein eingeschränktes Hörvermögen ist ein weit verbreitetes Problem – nicht nur unter älteren Menschen. Die Ursachen sind zahlreich, etwa Umweltlärm, Lärm am Arbeitsplatz, laute Musik oder eine vererbte Hörschwäche. Abhilfe oder Linderung versprechen Hörgeräte oder ein individueller Gehörschutz. Die Filialen der Hörakustiker sind hierbei häufig eine gute Anlaufstelle, wie die aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv neun große Hörakustiker-Ketten getestet (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Überzeugendes Branchenergebnis**

Die Hörakustik-Filialisten bieten insgesamt eine sehr gute Servicequalität und bestätigten damit ihre Leistungen aus der Vorstudie 2019. Aktuell schneiden sieben Anbieter mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ ab, zwei weitere sind „gut“. Als große Stärke erweisen sich die professionellen Beratungen: Die kompetenten Filialmitarbeiter beantworten die Kundenfragen ausnahmslos korrekt und meist auch umfassend. Sie beraten verständlich sowie individuell und die Beratungen erfolgen ohne Zeitdruck. Zudem treten die Hörakustik-Experten ausgesprochen freundlich und motiviert auf.

#### **Filialumfeld top, Produktangebot ausbaufähig**

Die Filial-Räumlichkeiten bieten einen einladenden Rahmen für die Beratungen. Auch das angemessene Hygiene-Verhalten der Mitarbeiter, etwa durch Maskennutzung, stärkt das positive Bild vor Ort. Ein Manko allerdings: Die Vielfalt an präsentierten Hörgeräten hält sich oft in Grenzen und auch eine Auszeichnung mit Preisen und Produktmerkmalen ist nicht überall Standard.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die meisten Hörakustiker bieten einen umfassenden Service, um zusammen mit den Kunden eine individuelle Lösung zu finden. Erfreulich ist auch, dass zahlreiche Zusatzservices, beispielsweise Hörtest, Gerätereinigung, Batteriewechsel und Reparatur, zum Leistungsumfang zählen.“

#### **Die Top-3-Hörakustiker der Servicestudie**

Testsieger ist Hörpartner mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Mitarbeiter beantworten alle Fragen korrekt, die Erklärungen sind leicht verständlich und sie beraten individuell sowie bedarfsgerecht, was oft zu einer einfachen Lösung des Kundenanliegens führt. Zudem überzeugen die Berater mit einer aktiven Gesprächsführung und einem professionellen Umgang mit Beschwerden. In den getesteten Filialen fallen nur sehr kurze Wartezeiten an und es herrscht eine diskrete Beratungsatmosphäre.

Den zweiten Rang nimmt Fielmann (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ein. Eine Stärke stellt im Anbietervergleich das vielfältige Angebot dar, insbesondere in puncto Designvarianten der Geräte und Kombinationsmöglichkeiten mit Audioquellen wie einem Fernseher. Fachfragen beantworten die Mitarbeiter korrekt und

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

zumeist vollständig. Die Gestaltung und Sauberkeit der Filialräumlichkeiten überzeugen ebenso wie das vorbildliche Hygiene-Verhalten des Personals.

Rang drei belegt Amplifon, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die kommunikationsstarken Mitarbeiter beweisen ihre Kompetenz und beraten motiviert sowie souverän. Das Filialumfeld erzielt im Vergleich das beste Ergebnis. Hinsichtlich der Zusatzservices sichert sich Amplifon sogar die höchstmögliche Punktzahl.

Weitere Hörakustiker im Test: Hörgeräte Seifert, Kind Hörgeräte, Köttgen Hörakustik und Geers (alle „sehr gut“) sowie Iffland Hören und Auric Hörcenter (beide „gut“).

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) testete neun Hörakustik-Ketten, die bundesweit über mindestens 50 Standorte verfügten. 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. Insgesamt flossen 90 Servicekontakte mit den Hörakustikern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

**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.