DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Servicestudie: Volunteering-Organisationen 2022

„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 10. August 2022

UNTERNEHMEN
KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Das Marktforschungsinstitut

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucher-orientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kunden-befragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Partnerschaft mit myclimate, Auszeichnung für Klimaneutralität

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	**5**
2. Fazit	**7**
3. Gesamtergebnis	**8**
4. Die besten Unternehmen	**10**
5. Stärken und Schwächen der Branche	**12**
Online-Service	13
Telefonischer Service	14
Service per E-Mail	15
6. Methodik	**16**
Anhang	**28**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	7 Volunteering-Organisationen
Studienzeitraum	April bis Juni 2022
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Service

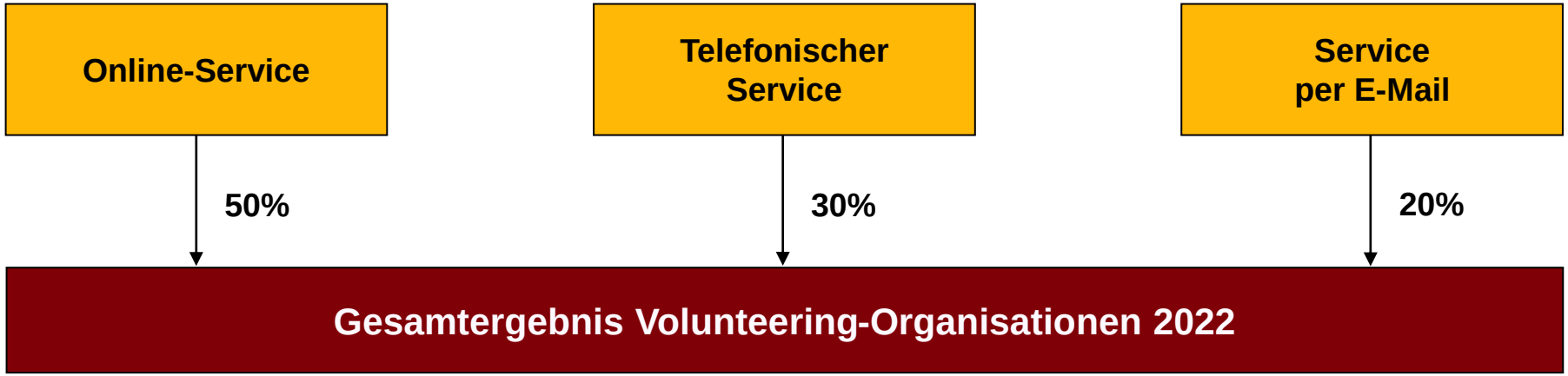
Serviceanalyse	Mystery-Tests, insgesamt 217 Servicekontakte (31 je Anbieter)
	■ 77 Analysen des Online-Service:
	  ■ 7 Analysen der Internetauftritte
	  ■ 70 Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer (10 je Anbieter)
	■ 70 Analysen der telefonischen Kontakt- & Beratungsqualität (10 je Anbieter)
	■ 70 Analysen der E-Mail-Beantwortung (10 je Anbieter)

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT



© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Gesamtergebnis

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Volunteering-Organisationen			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	**Wayers (Praktikawelten)**	**76,4**	**gut**
2	**Travel Works**	**72,5**	**gut**
3	**Rainbow Garden Village**	**72,4**	**gut**
4	**AIFS**	**72,1**	**gut**
5	**Experiment e.V.**	**71,4**	**gut**
6	**Open Door International e.V.**	**70,5**	**gut**
7	**Natucate**	**68,7**	**befriedigend**
	Branche (Mittelwert)	**72,0**	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht..

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Gesamtergebnis

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Volunteering-Organisationen 100%			Online-Service 50%		Telefonischer Service 30%		Service per E-Mail 20%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**Wayers (Praktikawelten)**	**76,4**	1	78,7	2	75,1	2	72,5
2	**Travel Works**	**72,5**	5	73,0	1	75,3	5	67,0
3	**Rainbow Garden Village**	**72,4**	3	75,6	5	68,1	4	70,8
4	**AIFS**	**72,1**	7	71,7	3	70,4	1	75,8
5	**Experiment e.V.**	**71,4**	4	74,8	4	70,0	6	65,0
6	**Open Door International e.V.**	**70,5**	6	72,2	6	66,4	3	72,5
7	**Natucate**	**68,7**	2	76,6	7	61,2	7	59,9
	Branche (Mittelwert)	**72,0**		74,7		69,5		69,1

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht..

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Die besten Unternehmen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis	**Wayers (Praktikawelten)**	Travel Works	Rainbow Garden Village
Online-Service	Wayers (Praktikawelten)	Natucate	Rainbow Garden Village
Telefonischer Service	Travel Works	Wayers (Praktikawelten)	AIFS
Service per E-Mail	AIFS	Wayers (Praktikawelten)	Open Door International e.V.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Die besten Unternehmen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Platz 1	**Wayers (Praktikawelten)** ging mit einem guten Resultat als Testsieger aus der Studie hervor. In allen drei Servicebereichen erreichte das Unternehmen Top-3-Platzierungen, beim Online-Service sogar den Spitzenrang. Auf der Internetseite fanden Besucherinnen und Besucher außergewöhnlich viele Informationen zum Thema Volunteering, etwa einen Hinweis auf Stornobedingungen oder aktuelle Reisehinweise. Per Telefon und E-Mail berieten die freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter korrekt sowie strukturiert.
Platz 2	Rang zwei belegte **Travel Works** (Qualitätsurteil „gut“). Die Angestellten am Telefon überzeugten durch ihre sehr freundliche und interaktive Gesprächsführung. Darüber hinaus berieten sie inhaltlich verständlich und ermöglichten den Anrufenden eine besonders einfache Lösung ihres Anliegens. Die Webseite bot viele spezielle Funktionen, zum Beispiel den Download von Reisekatalogen sowie Suchkriterien zum Reiseziel (Kontinent und Land).
Platz 3	Den dritten Rang erzielte **Rainbow Garden Village** mit einem ebenfalls guten Ergebnis. Die Organisation bestach mit vielfältigen Kontaktinformationen auf ihrem Internetauftritt wie einem Call-Back-Service oder einer Telefonnummer und einer E-Mail-Adresse direkt auf der Startseite. E-Mail-Anfragen beantworteten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hier zudem besonders schnell.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik

Hintergrund der Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Sich für eine gute Sache engagieren und nebenbei neue Kulturen und Sprachen kennenlernen? Für viele junge Menschen sind Volunteering-Projekte im Ausland eine einmalige Lebenserfahrung. So wurden 2019 mehr als 7.200 Personen über Freiwilligendienste ins Ausland vermittelt. 94 Prozent der Freiwilligen haben einen staatlich geregelten Freiwilligendienst in Anspruch genommen, während sechs Prozent die Dienste von privatrechtlich geregelten Freiwilligendiensten nutzten.* Unterschiedliche Projekte auf der ganzen Welt wie beispielsweise die Arbeit in einem Klimaschutzprojekt oder in der Hilfe für Geflüchtete bieten den Freiwilligen vielfältige Möglichkeiten für einen Einsatz. Besonders beliebt ist die Beschäftigung im Klima-, Tier- und Umweltschutz, die nach Freiwilligenarbeit.de mit der Corona-Pandemie und der Fridays for Future Bewegung erklärt werden kann. Die Arbeit in der Medizin und Pflege hat in den vergangenen fünf Jahren stark abgenommen und wird nur von fünf Prozent der Freiwilligen bevorzugt.**

Um aus Kundensicht festzustellen, welche Volunteering Organisation einen nutzerfreundlichen Internetauftritt und Service bietet, wurde im Rahmen dieser Studie eine umfangreiche Analyse bedeutender Veranstalter vorgenommen. Ziel dieser Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität war es, die Veranstalter mit dem besten Service zu küren und dadurch Konsumenten bei ihrer Entscheidung zu unterstützen.

* Vgl. AKLHÜ e.V. – Netzwerk und Fachstelle für internationale Personelle Zusammenarbeit (2019): Freiwillige in internationalen Freiwilligendiensten. Online unter: https://www.entwicklungsdienst.de/fileadmin/AKLHUE_Relaunch/2020_Broschuere_Statistische_Erhebung_2019_Outgoing.pdf (Abrufdatum 17.06.2022).

** Vgl. Freiwilligenarbeit.de (2021): Ergebnisse der Freiwilligenarbeit-Umfrage 2021. Online unter: https://www.freiwilligenarbeit.de/allgemeines/presse/freiwilligenarbeit-umfrage-2021.html (Abrufdatum 17.06.2022).

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungsumfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Das Sample der Studie schließt Veranstalter von flexiblen Freiwilligendiensten ein. Der Fokus der Anbieter liegt auf internationalen Volunteering-Projekten, die sich im sozialen Bereich, Unterricht, Natur- und Tierschutz sowie Kulturtourismus verorten lassen. Vermittler sowie Organisationen von gesetzlich geregelten Formen der Freiwilligendienste blieben in dieser Studie unberücksichtigt. Die Vorauswahl des zu untersuchenden Teilnehmerfeldes erfolgte über eine umfangreiche Onlinerecherche auf themennahen Webseiten, Fachportalen von Freiwilligendiensten wie u.a. Freiwilligendienst.de* und Weltweiser.de**. Anbieter deren Kerngeschäft auf gesetzlich geregelten Freiwilligendiensten, Sprach- und Jugendreisen, Work & Travel oder Auslandspraktika lag, wurden ausgeschlossen. Teil der Studie waren zudem nur Volunteering-Organisationen, die nach Information von Ubersuggest mehr als 4.500 monatliche organische Seitenaufrufe nachwiesen.

Die Untersuchungsauswahl setzte sich wie folgt zusammen (in alphabetischer Reihenfolge):

- AIFS
- Experiment e.V.
- Natucate
- Open Door International e.V.
- Rainbow Garden Village
- Travel Works
- Wayers (vormals Praktikawelten)***

* Vgl. Freiwilligendienst.de: Wir arbeiten mit folgenden Volunteer-Organisationen zusammen. Online unter: https://www.freiwilligenarbeit.de/impressum/volunteer-organisationen (Abrufdatum 17.06.2022).

** Vgl. Weltweiser.de: Austauschorganisationen & Programmanbieter im Vergleich. Online unter: https://weltweiser.de/austauschorganisationen/ (Abrufdatum 17.06.2022).

*** Das Unternehmen trat zu Beginn des Testzeitraums noch unter dem Namen Praktikawelten auf, benannte sich im Mai aber in Wayers um.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik

Serviceanalyse – Rollenspiele

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Bei den Mystery-Tests verwendeten die geschulten Testkunden für die Anfragen per Telefon und E-Mail spezifische Rollenspiele mit Fragestellungen rund um das Thema Freiwilligenarbeit im Ausland. Diese Rollenspiele kamen bei allen Unternehmen in der gleichen Verteilung zum Einsatz. Alle Anfragen wurden auf Interessentenbasis gestellt und hatten unter anderem folgende Themen zum Inhalt:

- Kostenzusammensetzung und Anspruch auf Kindergeld
- Vorbereitung auf den Einsatz und Teilnehmerzertifikat
- Voraussetzungen für die Teilnahme
- Unterbringungsmöglichkeiten vor Ort
- Empfehlung konkreter Projekte
- Ansprechpartner vor Ort
- Altersbeschränkung und Reiserücktrittsversicherung
- Ablauf der Bewerbung
- Finanzierungsmöglichkeiten und benötigte Qualifikationen

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Online-Service		**100,0%**
Internetanalyse		**50,0%**
Nutzerbetrachtung		**50,0%**
Internetanalyse		**100,0%**
Spezielle Informationen und Funktionen		**50,0%**
Suchkriterien (Optionen & Filter)		
Reiseziel: Kontinent	1,0%	
Reiseziel: Land	1,0%	
Reisedauer	2,0%	
Reisekatalog zu Freiwilligendienst:		
Zum Download/Online verfügbar	1,0%	
Bestellbar	1,0%	
Informationen zu Info-Veranstaltungen	2,0%	
Erfahrungsberichte zu Freiwilligendienst	1,0%	
Online-Buchung/Anfrage möglich	3,0%	
Erklärung/Informationen zur sozialen Verantwortung und/oder Nachhaltigkeit	2,0%	
Informationen nach Projektauswahl: Aufbauplan/Ablauf		
Aufbauplan/Ablauf	2,0%	
Verfügbarer Reisezeitraum	2,0%	
Voraussetzungen (Sprachkenntnisse, Alter, etc.)	2,0%	
Information und Erklärung allgemein zu Kosten von Freiwilligendiensten	3,0%	
Hinweis auf allgemeine Stornobedingungen (außerhalb der AGB)	2,0%	

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Internetanalyse (Fortsetzung)	
Spezielle Informationen und Funktionen (Fortsetzung)	
Hinweis auf Einreisebestimmungen (Visum, Schutzimpfung, etc.)	
Allgemein auf der Webseite	2,0%
Speziell zu einem Reiseland	2,0%
Aktuelle Reisehinweise/-warnungen	
Allgemein auf der Webseite	2,0%
Speziell zu Reiseland	2,0%
Hinweis zu Reiseversicherung	2,0%
Anzahl Klicks bis zur Reisesuche	5,0%
Anzahl Klicks bis Angaben Preis	5,0%
Anzahl Klicks bis zu den Einreisebestimmungen	5,0%

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Internetanalyse (Fortsetzung)		
Allgemeine Informationen		**30,0%**
AGB/Rechtliches	4,0%	
FAQ/Hilfebereich	3,5%	
Glossar	2,5%	
Suchfunktion	2,5%	
Sitemap/Seitenbeschreibung	2,5%	
Newsletter	2,5%	
Mobiloptimierte Website	2,5%	
Anzahl Klicks bis zu den AGB/zum Rechtlichen	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu den FAQ/zum Hilfebereich	5,0%	
Kontaktinformationen		**20,0%**
Telefonnummer (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Hinweis auf telefonische Erreichbarkeit	1,5%	
Call-Back-Service	2,0%	
E-Mail-Adresse (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Allgemeines Kontaktformular	1,5%	
Postanschrift (außerhalb des Impressums/der AGB)	2,0%	
Explizite Kritik-Möglichkeit	3,0%	
Social-Media-Auftritt (Facebook, Twitter, Forum etc.)	1,0%	
Direct-Messaging (Chat, Skype, WhatsApp)	1,0%	
Anzahl Klicks bis zur Telefonnummer	2,5%	
Anzahl Klicks bis zur E-Mail Adresse/zum Kontaktformular	2,5%	

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Nutzerbetrachtung Internet		100,0%
Bedienungsfreundlichkeit		**50,0%**
Einfache und intuitive Navigation	16,7%*	
Übersichtlichkeit des Internetauftritts	16,7%*	
Optisch ansprechender Gesamteindruck	16,7%*	
Inhalte		**50,0%**
Strukturierung der Inhalte	16,7%*	
Verständlichkeit der Inhalte	16,7%*	
Umfang der Inhalte	16,7%*	

* Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Telefonischer Service		100,0%
Beratungskompetenz		**30,0%**
Richtigkeit der Aussagen	7,0%	
Vollständigkeit der Aussagen	6,0%	
Strukturierte Beratung	4,0%	
Individuelle Beratung	5,0%	
Inhaltliche Verständlichkeit	4,0%	
Glaubwürdigkeit des Beraters	4,0%	
Lösungsqualität		**20,0%**
Gezielte Bedarfsanalyse	5,0%	
Bedarfsgerechte Antworten	5,0%	
Aufzeigen des Kunden- oder Produktnutzens	4,0%	
Relation Gesprächsdauer und -ergebnis	2,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	4,0%	

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Telefonischer Service (Fortsetzung)		
Kommunikationsqualität		**20,0%**
Vollständige Meldeformel	1,5%	
Positive Gesprächseröffnung	1,5%	
Namensansprache	1,0%	
Aktive Gesprächsführung	2,5%	
Interaktionsqualität	2,5%	
Freundlichkeit	4,0%	
Motivation	3,0%	
Akustische Verständlichkeit	1,5%	
Positive Formulierungen	1,0%	
Positive Verabschiedung	1,5%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		**20,0%**
Zustande gekommene Gespräche im Erstkontakt	7,0%	
Durchschnittliche Wartezeit	7,0%	
Gesprächsannahme innerhalb von 20 Sekunden	3,0%	
Wöchentliche Erreichbarkeit	3,0%	
Beratungserlebnis		**10,0%**
Authentischer Berater	2,0%	
Gesprächsatmosphäre/Wohlfühlfaktor	4,0%	
Mehrwert der Beratung	2,0%	
Erinnerungswert	2,0%	

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Service per E-Mail		100,0%
Beratungskompetenz		**35,0%**
Richtigkeit der Aussagen	7,0%	
Vollständigkeit der Aussagen	6,0%	
Strukturierte Darstellung	4,0%	
Individuelle Antworten	6,0%	
Inhaltliche Verständlichkeit	4,5%	
Souveränität	4,5%	
Orthografisch und grammatikalisch fehlerfreie Antwort	3,0%	
Lösungsqualität		**20,0%**
Bedarfsgerechte Antworten	6,0%	
Aufzeigen des Kunden- oder Produktnutzens	4,0%	
Konsistente Darstellung	1,0%	
Relation Antwortumfang und -ergebnis	4,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	5,0%	

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Service per E-Mail (Fortsetzung)		
Kommunikationsqualität		**20,0%**
Eindeutige Absenderkennung	1,0%	
Betreffzeile entspricht Ursprungsanfrage	1,0%	
Anfragetext in Antwort enthalten	1,5%	
Positiver Einstieg	1,0%	
Anrede mit Namen	2,0%	
Dank für die Kontaktaufnahme	2,0%	
Freundlichkeit der Antwort	3,0%	
Optische Gestaltung	2,0%	
Positive Formulierungen	2,0%	
Aktives Gesprächsangebot	1,0%	
Positive Verabschiedung	2,0%	
Nennung wichtiger Kontaktdaten	1,5%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		**20,0%**
Zusendung einer Empfangsbestätigung	3,0%	
Eingegangene Antwort	7,0%	
Dauer bis zum Erhalt der Antwort	7,0%	
Zusendung einer Antwort in 24 Stunden	3,0%	
Beratungserlebnis		**5,0%**
Mehrwert der Antwort	1,5%	
Erinnerungswert	3,5%	

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik

Getestete Kontaktkanäle

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Unternehmen	Internetseite	Telefonnummer	E-Mail-Adresse
AIFS	www.aifs.de	0228 957300	info@aifs.de / travel@aifs.de
Experiment e.V.	www.experiment-ev.de	0228 957220	info@experiment-ev.de / Kontaktformular
Natucate	www.natucate.com	0241 91994357	info@natucate.com / Kontaktformular
Open Door International e.V.	www.opendoorinternational.de	0221 60608550	info@opendoorinternational.de / Kontaktformular
Rainbow Garden Village	www.rainbowgardenvillage.com	089 45453793	info@rainbowgardenvillage.com / anfragen@rainbowgardenvillage.com / Kontaktformular
Travel Works	www.travelworks.de	02506 83030	info@travelworks.de
Wayers (Praktikawelten)	wayers.com/de	089 2867510	hello@praktikawelten.de* / Kontaktformular
Testzeitraum	**12. April - 2. Juni 2022**	**11. April - 12. Mai 2022**	**20. April - 30. Mai 2022**

* Das Unternehmen trat zu Beginn des Testzeitraums noch unter dem Namen Praktikawelten auf, benannte sich im Mai aber in Wayers um. Auf die Umbenennung folgte auch ein Website-Relaunch, der im Rahmen der Nutzerbetrachtung und Internetanalyse vollständig berücksichtigt wurde. Der Kontaktkanal Telefon blieb im Testzeitraum unverändert, die aktuelle E-Mailadresse lautet seit Juni 2022 hello@wayers.com.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Anhang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	Seite
A. Tester-Erlebnisse	**29**
Positiv	29
Negativ	30
B. Online-Service	**31**
C. Telefonischer Service	**32**
D. Service per E-Mail	**33**
E. Allgemeine Methodik (Servicetests)	**34**
F. Klimaneutralität	**36**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

E. Allgemeine Methodik
Servicetests

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

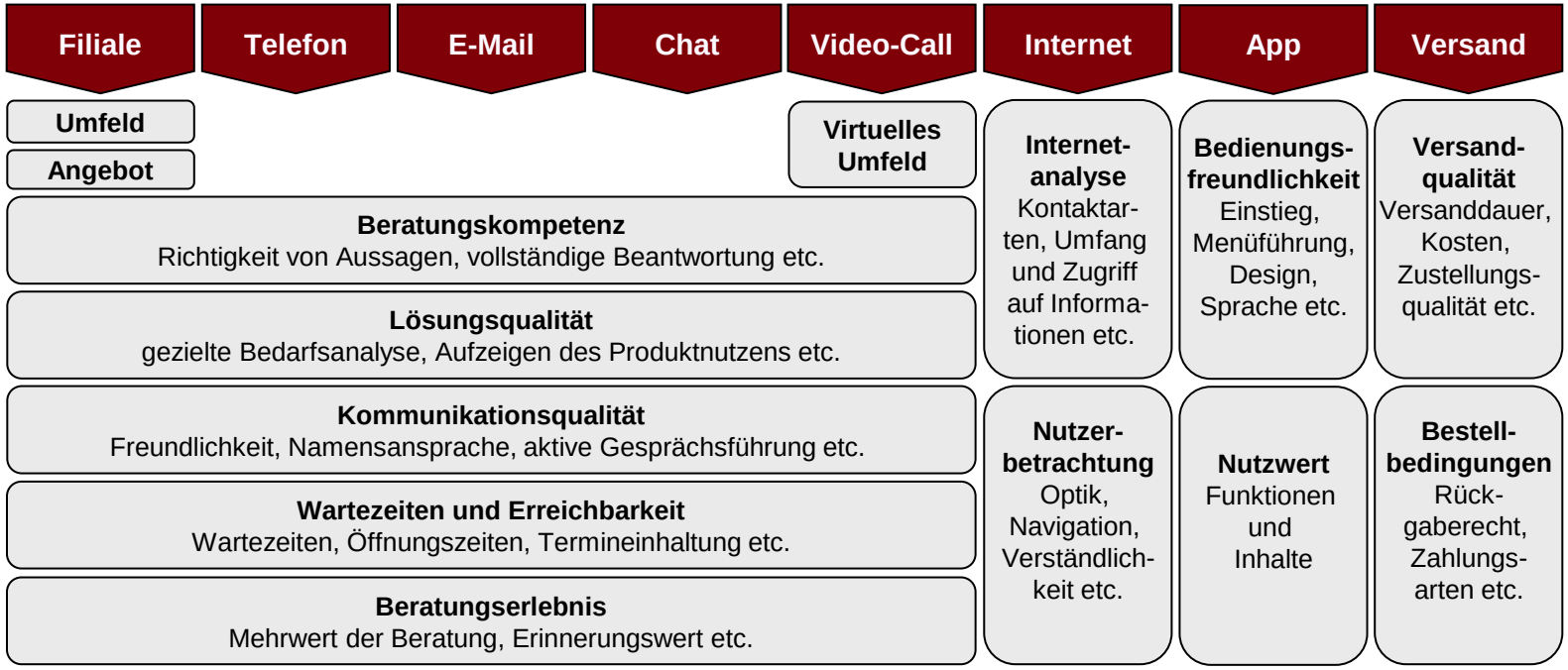
- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kundinnen und Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, App, Video-Call, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Testerinnen und Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls, Test-App-Analysen auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Expertenteam sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Testerinnen und Tester

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

E. Allgemeine Methodik
Servicetests

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätsurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

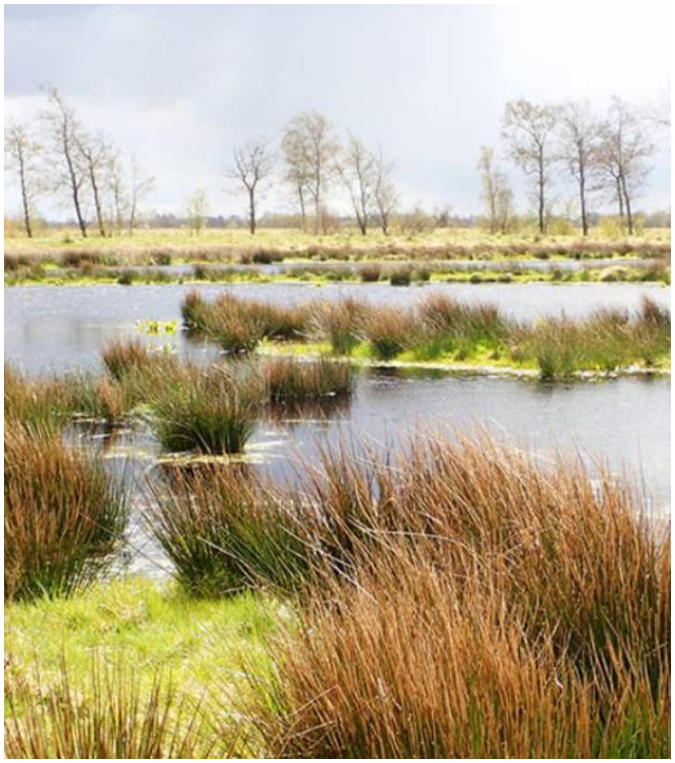
© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

F. Klimaneutralität
Auszeichnung durch myclimate

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

myclimate neutral Betrieb
myclimate.de/01-20-270674

- Jährliche Berechnung des CO_2-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO_2-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO_2-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoor-grünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG