

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Schüleraustausch-Organisationen 2022

#### **Hotlines und Internetauftritte punkten – Oft guter Service für Interessierte – Testsieger ist Partnership International**

**Hamburg, 16.09.2022** – Erfahrungen fürs Leben sammeln jährlich Tausende Schülerinnen und Schüler, die an einem Austauschprogramm im Ausland teilnehmen. Doch wer auf der Suche nach einer geeigneten Organisation ist, benötigt viele Informationen und eine gute Erstberatung am Telefon oder auch per E-Mail. Wie sich die gemeinnützigen und kommerziellen Anbieter hier schlagen, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 24 Schüleraustausch-Organisationen getestet (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

Die untersuchten Schüleraustausch-Anbieter zeigen einen Service auf einem zufriedenstellenden Niveau. Die gemeinnützigen Organisationen schneiden dabei insgesamt besser ab als die kommerziellen (73,3 gegenüber 67,8 Punkte). Von 24 getesteten Anbietern erzielten 14 das Qualitätsurteil „gut“, sieben sind befriedigend und drei Unternehmen kommen über ein ausreichendes Ergebnis nicht hinaus.

#### **Internet als stärkster Servicekanal**

Im Test zeigt sich an den Hotlines mehr Licht als Schatten: Die Schüleraustausch-Experten treten sehr freundlich auf und erteilen bis auf eine Ausnahme stets fachlich korrekte Auskünfte. Auch an inhaltlicher Verständlichkeit mangelt es nicht. Ein Defizit jedoch: Nicht selten beraten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu wenig individuell. Erfreulich: Der Online-Service bewegt sich auf einem guten Niveau. Auf den verständlich aufbereiteten Websites der Anbieter finden Interessierte vielfältige Informationen zum Thema Schüleraustausch. Zum Standard zählen beispielsweise Informationen zu den Teilnahme-Voraussetzungen und zum Bewerbungsablauf bzw. Anmeldeverfahren, eine Übersicht der angebotenen Zielländer sowie eine allgemeine Preisübersicht.

#### **Schwächen bei der E-Mail-Bearbeitung**

Anfragen per E-Mail werden dagegen teils unzuverlässig bearbeitet. In vielen Fällen erfolgt eine Antwort erst nach über einer Woche – oder sie bleibt ganz aus. In den eingegangenen E-Mails sind die Auskünfte zudem oft zu unpersönlich formuliert, aber immerhin meist fachlich korrekt und strukturiert.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zieht ein positives Fazit: „Die Branche verfehlt nur knapp ein gutes Serviceergebnis. Die Websites lohnen sich als gute Informationsquelle und am Telefon sind die Beratungen häufig ansprechend. Unter den Anbietern mit einer hohen Servicequalität finden sich übrigens gemeinnützige Organisationen wie auch kommerzielle Unternehmen.“

#### **Die servicebesten Schüleraustausch-Organisationen**

Partnership International ist Testsieger mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die gemeinnützige Organisation überzeugt in allen untersuchten Servicebereichen: Per E-Mail gehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kompetent und freundlich auf die gestellten Fragen ein und geben bedarfsgerechte Auskünfte. Der Internetauftritt überzeugt sowohl in puncto

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

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Informationswert als auch Bedienungsfreundlichkeit. Auch der telefonische Service ist auf einem insgesamt guten Niveau, etwa dank der sehr hohen Beratungskompetenz der Angestellten.

Rang zwei nimmt Experiment e.V. ein, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Die Schüleraustausch-Experten überzeugen in den Telefonaten mit sehr fachkundigen Auskünften; sie zeigen gut die Vorteile der angebotenen Programme auf und sorgen häufig für eine einfache Lösung des Anliegens. Gute Ergebnisse erzielen auch der Service per E-Mail und der Online-Service mit einem Internetauftritt, der sehr umfangreiche Informationen bereitstellt.

Open Door International e.V. (Qualitätsurteil „gut“) platziert sich auf Rang drei. Insbesondere der branchenbeste Online-Service sticht bei der gemeinnützigen Organisation hervor: Der gut strukturierte und bedienungsfreundliche Internetauftritt bietet einen ausgesprochen hohen Informationsgehalt rund um die Thematik Schüleraustausch inklusive der Download-Möglichkeit von Infomaterial. Zudem fallen die Serviceleistungen am Telefon und per E-Mail gut aus.

Do it Education belegt als bester kommerzieller Anbieter mit dem Qualitätsurteil „gut“ Rang vier. Sowohl beim telefonischen Service als auch beim Service per E-Mail profiliert sich das Unternehmen mit dem jeweils zweitbesten Ergebnis aller getesteten Anbieter.

Weitere Schüleraustausch-Organisationen im Test (alphabetisch): AFS, AIFS Educational Travel, Ayusa-Intrax, Camps International, Carl Duisberg Centren, DFSR, DRK Volunta, EF Education First, Give, Global Youth Group, GLS Sprachenzentrum, ICX, IE International Experience, ISKA, IST, Stepin, STS, Travel Works, Treff Sprachreisen und Xplore.

### **Fakten zur Servicestudie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 24 Organisationen für Schüleraustausch – 17 kommerzielle und sieben gemeinnützige. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse der einzelnen Websites ermittelt. Es flossen insgesamt 744 Servicekontakte mit den Organisationen 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 – Internet: 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 Testerinnen und 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.