

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Nachhilfeeinstitute 2023

#### **Professionelle Beratungen vor Ort – Drei Anbieter insgesamt „gut“, zwei „befriedigend“ – Testsieger ist Schülerhilfe**

**Hamburg, 22.02.2023** – Die Schulnoten werden schlechter und die Sorgenfalten der Eltern größer? Ein privater Förderunterricht kann Kindern in solchen Fällen helfen, zum Beispiel bei Nachhilfeeinstituten mit Einzel- oder Gruppenunterricht in eigenen Räumen. Wer sich informieren möchte, für den ist ein Beratungstermin vor Ort erste Wahl. In puncto Angebot zeigen sich teils große Unterschiede. Das belegt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv fünf überregionale Nachhilfeeinstitute getestet hat (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 22.02.2023, 18:35 Uhr*).

#### **Service nicht in allen Bereichen gut**

Die Nachhilfeeinstitute erreichen mit durchschnittlich 72,2 Punkten insgesamt ein gutes Qualitätsurteil. Dabei punktet die Branche sowohl in der Service- als auch in der Leistungsanalyse (Angebot und Vertragsbedingungen). Allerdings zeigt sich auch Verbesserungspotenzial – insbesondere beim Service über die Kontaktkanäle Telefon, E-Mail und Internet.

Eine große Stärke der Nachhilfeeinstitute ist aber die Beratung vor Ort: Im persönlichen Gespräch sorgen die freundlichen, motivierten Mitarbeitenden für eine angenehme Atmosphäre und beraten fachkundig, inhaltlich gut verständlich sowie strukturiert. Es kommt im Test zu keiner einzigen Falschaussage. Ein weiteres Plus: Beratungstermine können stets auch kurzfristig vereinbart werden.

#### **Teils mehr als 1.000 Standorte**

Insgesamt überzeugen kann auch das Angebot der Nachhilfeeinstitute. Zu den Standards zählen beispielsweise kostenfreie Probestunden und eine Dokumentation des Lernfortschritts. Deutliche Unterschiede gab es allerdings bei der Anzahl der Standorte und angebotenen Fächer. Immerhin drei der fünf Institute sind bundesweit mit annähernd oder sogar mehr als 1.000 Filialen präsent. Bei den Schulfächern variiert das Angebotsspektrum zwischen lediglich zwei bis hin zu 13.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Vor der Entscheidung sollte stets die persönliche Beratung vor Ort stehen, die bei allen Anbietern erfreulich gut ausfällt. Empfehlenswert ist, das Kind hier gleich einzubeziehen, um gemeinsam das Lernumfeld kennenzulernen und gegebenenfalls direkt eine Probestunde zu vereinbaren.“

#### **Das Ranking**

Schülerhilfe geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger hervor. Das Nachhilfeeinstitut bietet den besten Service: Vor Ort treten die Beraterinnen und Berater sehr freundlich und motiviert auf. Sie beantworten Fragen kompetent sowie meist vollständig und stellen auch passende Vertragsalternativen vor. Der Internetauftritt überzeugt mit einem hohen Informationswert rund um den Nachhilfeunterricht und den einzelnen Standorten. Der Anbieter profiliert sich

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

auch mit kundenfreundlichen Leistungen: So ist Schülerhilfe beispielsweise in ausgesprochen vielen Städten präsent, der Vertragsstart und Nachhilfebeginn ist kurzfristig möglich und es wird eine Erfolgsgarantie ausgesprochen.

Auf Platz zwei positioniert sich Studienkreis (Qualitätsurteil: „gut“). Das Nachhilfeinstitut verfügt über ein sehr großes Angebot – dazu zählen 13 verschiedene Schulfächer sowie spezielle Kurse bei Lernschwächen. Zudem liefert die Website des Anbieters umfangreiche Informationen, etwa auch zu Preisen und zur Qualifikation des Lehrpersonals. Die schnelle E-Mail-Bearbeitung und eine freundliche Beratung am Telefon runden den Service ab.

Rang drei belegt Mini-Lernkreis, ebenfalls mit einem guten Resultat. Der Anbieter profiliert sich insbesondere mit seinen kundenfreundlichen Vertragsbedingungen, beispielsweise entfallen ab einer Vertragsdauer von mindestens zwölf Monaten an den meisten Standorten die Anmeldegebühren. In puncto Service treffen Interessierte vor Ort auf motivierte Mitarbeiter und erhalten am Telefon verständliche Auskünfte.

Auf den Rängen vier und fünf platzieren sich Lernstudio Barbarossa vor Kumon, beide mit einem befriedigenden Gesamtergebnis.

### **Fakten zur Studie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf überregionale Nachhilfeinstitute mit einem Angebot an Einzel- oder Gruppenunterricht in eigenen Räumlichkeiten. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von zehn Beratungen vor Ort sowie jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Zudem erfolgten je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Analyse der einzelnen Websites. Es flossen insgesamt 205 Servicekontakte mit den Instituten in die Auswertung ein. In einem weiteren Bereich erfolgte eine Untersuchung und Bewertung des Angebots und der Vertragskonditionen.

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 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.