

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Hörakustiker 2023

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Beratungen häufig top – Sehr hohes Serviceniveau in den Hörakustiker-Filialen – Testsieger ist Hörpartner

Hamburg, 04.10.2023 – Jeder sechste Erwachsene in Deutschland leidet aktuellen Schätzungen zufolge unter einer Hörbeeinträchtigung. Und es betrifft alle Altersklassen: Neben altersbedingten Hörschwächen können etwa auch Umweltlärm oder eine hohe Geräuschbelastung am Arbeitsplatz die Ursache sein. Kompetente Hilfe finden Betroffene beim Hörakustiker, wie die aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv die Beratung und den Service von neun großen Hörakustiker-Ketten getestet (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 04.10.2023, 18:35 Uhr*).

Kompetente und individuelle Beratungen

Eine große Stärke der Hörakustiker ist die Beratungskompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: Diese beantworten im Test sämtliche Fragen zu Hörgeräten und Gehörschutz-Produkten nicht nur fachlich korrekt, sondern auch umfassend und verständlich. Dabei sind die Beratungen größtenteils gut auf die individuellen Anliegen der Kunden zugeschnitten. Auch die Erläuterung der Vor- und Nachteile der Geräte kommt in den Gesprächen nicht zu kurz.

Sieben Mal „sehr gut“, zweimal „gut“

Die Freundlichkeit und Empathie sowie das Engagement der Beraterinnen und Berater sind weitere Faktoren, die zu dem sehr guten Serviceergebnis vor Ort beitragen. Die Filialen selbst punkten zudem mit ansprechender Gestaltung, angenehmem Ambiente und Sauberkeit. Ein weiterer Pluspunkt: die zahlreichen kundenfreundlichen Zusatzservices. So offerieren zum Beispiel alle getesteten Filialen Hörtests und einen Geräte-Reparaturservice. Ein Bereich mit Verbesserungspotenzial ist dagegen das Angebot: 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, zieht ein positives Fazit: „Die Hörakustiker glänzen mit einem insgesamt ausgezeichneten Serviceergebnis. Gleich sieben der neun getesteten Filialisten erzielen das Qualitätsurteil ‚sehr gut‘.“

Das Top-3-Ranking

Hörpartner geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Die Beraterinnen und Berater sind im Test ausgesprochen kommunikativ und sie treten freundlich sowie engagiert auf. Sie nehmen sich Zeit, gehen individuell auf die Kundinnen und Kunden ein und beantworten deren Fragen verständlich. Die Beratungskompetenz der Angestellten ist insgesamt sehr hoch und auch die Gesprächsatmosphäre wird hier als besonders angenehm wahrgenommen.

Rang zwei belegt Geers (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Mitarbeitenden beweisen die im Vergleich höchste Fachkompetenz. Sie treten sehr souverän auf und führen strukturierte sowie verständliche Beratungen durch. Die Filialen sind ansprechend gestaltet und bieten stets ein diskretes Beratungsumfeld.

Geschäftsführung:
Markus Hamer, Dimitri Geibel

Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

**Persönlich haftende
Gesellschafterin:**
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Kurze Wartezeiten bis zur Beratung sowie kundenfreundliche Zusatzservices wie ein Hörtraining tragen ebenfalls zum positiven Abschneiden bei.

Amplifon nimmt den dritten Rang ein und erzielt ebenfalls ein sehr gutes Gesamtergebnis. Das Unternehmen verfügt über das beste Angebot mit einer großen Auswahl an Hörgeräten für verschiedene Verwendungszwecke in zahlreichen Designvarianten. Fachfragen der Kundinnen und Kunden beantworten die freundlichen Angestellten ausnahmslos korrekt sowie vollständig und sie sorgen oft für eine einfache Lösung des Anliegens.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): Auric Hörcenter, Fielmann, Hörgeräte Seifert, Iffland Hören, Kind Hörgeräte und Köttgen Hörakustik.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die anfallenden Wartezeiten, die Qualität des Filialumfelds, 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
Leiter Kommunikation und Media Relations
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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.