

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Schüleraustausch-Organisationen 2024

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

### **Service für Interessierte zwischen „gut“ und „ausreichend“ – Websites punkten – Testsieger ist Open Door International**

**Hamburg, 18.09.2024** – Jedes Jahr sammeln Tausende von Schülerinnen und Schülern wertvolle Lebenserfahrungen durch die Teilnahme an Austauschprogrammen im Ausland. Wer aber eine passende Organisation sucht, braucht zunächst umfassende Informationen, etwa übers Internet, sowie eine fundierte Beratung, sei es telefonisch oder per E-Mail. Wie gut gemeinnützige und kommerzielle Anbieter in diesem Bereich abschneiden, hat das Deutsche Institut für Service-Qualität untersucht. Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv wurden 24 Schüleraustausch-Organisationen getestet (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 18.09.2024, 18:35 Uhr*).

#### **Deutliche Unterschiede beim Service**

Die Branche erreicht mit 67,5 Punkten im Schnitt ein befriedigendes Gesamtergebnis. Dabei haben die gemeinnützigen Organisationen gegenüber den kommerziellen insgesamt leicht die Nase vorn (68,6 gegenüber 67,0 Punkte). Fünf Anbieter kommen über ein ausreichendes Resultat nicht hinaus, sechs weitere sind befriedigend. Erfreulich jedoch: Mehr als die Hälfte aller Anbieter erzielt das Qualitätsurteil „gut“.

Viele Eltern greifen zum Telefonhörer, um eine persönliche Beratung zu erhalten. Wie professionell und nützlich diese Gespräche sind, hängt von der angerufenen Organisation ab, denn deren Serviceleistungen unterscheiden sich im Test deutlich. So kommt es einerseits zu umfassenden Telefonaten, die an die 30 Minuten dauern, andererseits gibt es aber auch Gespräche, die ohne Beantwortung der Fragen nach einer Minute von den Mitarbeitenden beendet werden. Auch der Service bei E-Mail-Anfragen bietet Licht und Schatten: Die eingegangenen Antworten sind zwar fachlich stets korrekt, aber nicht selten unvollständig und wenig individuell.

#### **Internetauftritte mit hohem Informationswert**

Der Online-Service kann oftmals punkten: So liefern die Schüleraustausch-Organisationen auf ihren Websites beispielsweise eine Vielzahl der Informationen, die man vor der Teilnahme an einem Schüleraustausch-Programm benötigt. Lediglich einzelne Anbieter bieten einen nur übersichtlichen, aber vergleichsweise wenig informativen Internetauftritt.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, empfiehlt: „Für Interessierte bietet sich eine Online-Recherche bei den Organisationen an. Vor der Entscheidung ist es ratsam, mehrere Anbieter zu kontaktieren. Ein schlechter Service kann dann ein Ausschlusskriterium sein.“

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

Open Door International e.V. geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die gemeinnützige Organisation bietet den besten Service unter allen Anbietern. Auf der Website finden Interessierte vielfältige spezifische Informationen zum Thema Schüleraustausch, etwa Hinweise zur Betreuung vor Ort sowie für Eltern. Am Telefon nehmen sich die sehr

#### **Geschäftsführung:**

Markus Hamer

#### **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

fachkundigen Beraterinnen und Berater viel Zeit für die Anrufenden und gehen dabei individuell auf deren Anliegen ein. Auch der Service per E-Mail ist gut.

Den zweiten Rang belegt die kommerzielle Organisation Travel Works (Qualitätsurteil: „gut“), die sich mit guten Serviceleistungen über alle untersuchten Kontaktkanäle hinweg profiliert. Die Inhalte auf der Website sind aus Nutzersicht verständlich und übersichtlich. Am Telefon beraten die Mitarbeitenden überdurchschnittlich individuell. Die Antworten auf E-Mail-Anfragen fallen zudem sehr kompetent aus.

Auf dem dritten Rang positioniert sich die gemeinnützige Organisation Partnership International, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Sämtliche E-Mail-Anfragen werden im Test korrekt und strukturiert beantwortet. Die Website bietet u. a. umfangreiche Kontaktinformationen direkt auf der Startseite, darunter auch WhatsApp. Am Telefon nehmen die Mitarbeitenden das Anliegen der Interessierten ernst und glänzen mit großer Fachkunde.

Weitere Organisationen im Test (alphabetisch): AFS, AIFS Educational Travel, Ayusa-Intrax, Camps International, Carl Duisberg Centren, DFSR, Do it Education, DRK Volunta, Experiment e.V., GLS Sprachenzentrum, HiCo, IE International Experience, ISKA, IST, Kulturwerke Deutschland, Rotary Jugenddienst Deutschland, Stepin, Switch You, Treff Sprachreisen, Xplore und YFU.

### **Fakten zur Servicestudie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 24 Organisationen für Schüleraustausch – 16 kommerzielle sowie acht gemeinnützige. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzerinnen und -nutzer sowie einer detaillierten Analyse der jeweiligen Websites ermittelt. Es flossen insgesamt 744 Servicekontakte mit den Schüleraustausch-Organisationen 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  
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. 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.