

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Augenoptiker 2025

**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

Professionelle Beratungen, gutes Produktsortiment – Vier Augenoptiker „sehr gut“ – Testsieger ist Kind

Hamburg, 11.03.2025 – Klare Sicht bedeutet Lebensqualität – und dafür ist der Gang zum Augenoptiker oft unverzichtbar. Laut dem Berufsverband der Augenärzte Deutschlands tragen zwei Drittel der Erwachsenen ab 16 Jahren eine Brille; ab 60 Jahren sind es 91 Prozent. Die von Sehschwäche Betroffenen wünschen sich in den Filialen besonders eine kompetente und freundliche Beratung. Wo hier die Stärken und Schwächen liegen, zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zehn Optikerketten getestet hat (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 02.04.2025, 18:35 Uhr*).

Freundlichkeit und Beratungskompetenz sind große Pluspunkte

Die Augenoptik-Branche zeigt eine ausgeprägte Kundenorientierung: Vier Unternehmen erhalten das Qualitätsurteil „sehr gut“, weitere sechs überzeugen mit guter Servicequalität. Besonders hervorzuheben ist die hohe Beratungskompetenz: Das Fachpersonal gibt präzise und verständliche Auskünfte und berät kompetent sowie glaubwürdig. Zudem nehmen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Kunden und zeichnen sich durch Freundlichkeit sowie hohe Motivation aus.

Auch die Filialen selbst hinterlassen einen sehr positiven Eindruck. Sie überzeugen häufig durch ein ansprechendes Design, Barrierefreiheit und eine angenehme Atmosphäre in einem sauberen Umfeld. Zudem kann das Sortiment punkten: Die Auswahl an Brillen für Damen, Herren und Kinder ist groß, ebenso das Angebot an Sonnen- und Lesebrillen. Lediglich bei Kontaktlinsen zeigt sich ein gemischtes Bild – nicht alle Anbieter können hier mit einer großen Vielfalt aufwarten.

Überzeugende Zusatzservices

Trotz der insgesamt positiven Bilanz gibt es Verbesserungspotenzial: Der Umgang mit Beschwerden ist nicht in allen Fällen kundenfreundlich und in manchen Kaufberatungen werden keine Produktalternativen vorgeschlagen. Außerdem sind die Öffnungszeiten teils eingeschränkt – mit durchschnittlich knapp neun Stunden pro Tag (montags bis samstags) könnten sie kundenfreundlicher gestaltet sein.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Selbst vermeintlich kleine Dinge tragen zu einer insgesamt hohen Servicequalität bei. So bieten viele Filialen kostenlose Extras, wie die Reinigung oder Justierung der Brille oder das Probetragen von Kontaktlinsen. Diese Zusatzservices sind für die Augenoptiker auch ein probates Mittel, um sich von der Konkurrenz im Internet abzuheben.“

Die Top 3 der Augenoptiker

1. Platz: Kind geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Das Unternehmen punktet unter anderem mit der Kommunikationsqualität der Mitarbeitenden, einer sehr hohen Beratungs-

Geschäftsführung:

Bianca Möller

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

kompetenz und kurzen Wartezeiten. Die Filialen überzeugen mit Sauberkeit und ansprechender Gestaltung; das Produktsortiment fällt zudem vielfältig aus.

2. Platz: Den zweiten Rang belegt Optiker Bode, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Besonders hervorzuheben ist die hohe Lösungsqualität. Auch die Beratungskompetenz sticht heraus, wobei die Beraterinnen und Berater etwa durch ihre Glaubwürdigkeit positiv auffallen. In puncto Angebotsvielfalt und Zusatzservices erzielt das Unternehmen ebenfalls gute bis sehr gute Resultate.

3. Platz: Auf dem dritten Rang landet Pro Optik, das ebenfalls mit der Bestnote „sehr gut“ abschneidet. In den Teilbereichen Beratungskompetenz und Lösungsqualität erreicht das Unternehmen jeweils den ersten Platz; so sind beispielsweise die Aussagen der Mitarbeitenden ausnahmslos vollständig und fundiert.

Weitere Augenoptiker-Ketten im Test (alphabetisch): Apollo Optik, Brillen Rottler, Brillen.de, Eyes and more, Fielmann, Krass Optik und Optik Matt.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat zehn große, überregionale Augenoptiker mit Filialnetz getestet. Die Messung der Servicequalität erfolgte durch jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen der Unternehmen. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz, die Motivation und Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, das Angebot, die Warte- und Öffnungszeiten, die Qualität des Umfelds sowie Zusatzservices wie eine kostenlose Feinjustierung oder Reinigung der Brille. In die Bewertung gingen 100 Servicekontakte mit den Augenoptikern 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
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.