



Zentralverband der  
Augenoptiker und Optometristen

ZVA-Pressinformation 25/2018

13.09.2018

## **Kundenservice: Augenoptiker weiter Spitzenreiter**

**Die Augenoptiker belegen in der Gesamtwertung des Kundenmonitors 2018 wieder unverändert den Spitzenplatz mit der Note 1,78. Die branchenübergreifende Studie zur Kundenorientierung berücksichtigte über 31.000 Verbrauchermeinungen zu Qualität, Zuverlässigkeit und Positionierung von Unternehmen aus 26 Branchen.**

Die Top-Branchen führen das Ranking mit über 73 Prozent „vollkommen zufriedenen“ oder „sehr zufriedenen“ Kunden an. Bei den Augenoptikern, Drogeriemärkten und Fotobuchanbietern stützt sich die überdurchschnittlich hohe Kundenzufriedenheit auf ein von mehr als zwei Dritteln der Befragten positiv bewertetes Preis-Leistungs-Verhältnis.

Die repräsentativen Befragungen zwischen Oktober 2017 und Juli 2018 zeigen, dass digitale Lösungen zur Erweiterung und Ergänzung des Kundenservices intensiv genutzt werden. Unternehmen, die bereits Kundenservice auf hohem Niveau bieten, können sich somit durch gelungene Online-Angebote im Markt behaupten. Das betrifft unterschiedliche Services je nach Branche, sei es Onlinebanking, Reise- und Flugbuchungen oder Preisvergleiche über Internetportale, aber auch firmeneigene Apps oder Online-Kundenbereiche. Die mittlerweile obligatorische Website kann neben Basisinformationen über das Unternehmen zusätzliche Möglichkeiten bieten, wie etwa die Online-Terminvereinbarung, Kontaktformulare für Fragen, ein aktiv betriebenes Beschwerdemanagement oder die Einbeziehung Sozialer Medien. Stationäre Händler werden zwar mehr und mehr mit reinen Online-Anbietern konfrontiert – durch Onlineservices und Cross-Channel-Strategien bieten sie ihren Kunden aber messbare Mehrwerte und können sich somit gut im Wettbewerb positionieren.

Weitere Grafiken zur Befragung stehen unter [www.kundenmonitor.de](http://www.kundenmonitor.de) bereit.

**Hinweis an die Redaktionen:** Die Grafik steht Ihnen zwecks redaktioneller Nutzung dieser Presseinformation zur honorarfreien Verwendung zur Verfügung. Bildhinweis: ServiceBarometer AG

### **Ihr Ansprechpartner für Rückfragen:**

Zentralverband der Augenoptiker und Optometristen  
Sarah Köster  
Alexanderstraße 25a, 40210 Düsseldorf,  
Tel.: 0211/863235-0, Fax: 0211/863235-35  
[www.zva.de](http://www.zva.de), [presse@zva.de](mailto:presse@zva.de)