



Zentralverband der
Augenoptiker und Optometristen

ZVA-Presseinformation 33/2016

16.09.2016

Augenoptiker schaffen Kundenbegeisterung

Die stationären Augenoptiker belegen erneut den Spitzenplatz, wenn es um die Kundenzufriedenheit geht. Zu diesem Ergebnis kommt das unabhängige Forschungsinstitut Service Barometer AG, das jährlich detaillierte Daten zur Verbraucherbewertung verschiedener Branchen erhebt.

33.556 Verbraucher wurden für den Kundenmonitor Deutschland 2016 befragt und beurteilten in der Erhebung die Servicequalität, das Leistungsangebot, die Werbung und das Preis-Leistungs-Verhältnis für insgesamt 19 Branchen. Wieder erzielten die Augenoptiker das beste Ergebnis mit einer Note von 1,82 und bestätigten damit den Spitzenplatz aus dem Vorjahr.

Es ist ein Erfolg mit Vorbildcharakter: Denn nach Aussage der Meinungsforscher könne die Augenoptik als Orientierungsgröße für die Zukunft der Servicequalität herangezogen werden. Insbesondere den inhabergeführten Einzelbetrieben und dem Filialisten Fielmann gelinge es demnach, ihrer Kundschaft eine hohe Wertschätzung zu vermitteln und Begeisterung zu erzeugen.

Laut der Studie waren 84 Prozent aller Kunden zudem schon einmal positiv von ihrem Augenoptiker überrascht. Dazu Projektleiter Dr. Frank Dornach: „Neben der Absicherung der Kontaktqualität über alle Standorte und über neue Wege zum Kunden wird die positive Überraschung der Schlüssel, um eine Topleistung bei Kunden erinnerbar zu machen und die Servicequalität innovativ weiterzuentwickeln.“

Die Vergleichsdatenbank des Kundenmonitor Deutschland ist seit 1992 eine verlässliche Quelle für wissenschaftliche und unternehmensspezifische Analysen sowie zur kontinuierlichen Beobachtung gesellschaftlicher Trends. Zahlreiche Unternehmen nutzen die Ergebnisse der einzelnen Branchenstudien zum Vergleich mit Wettbewerbern, zur Identifikation von Leistungsdefiziten und Marktgefahren.

Weitere Informationen unter: <https://www.servicebarometer.net/kundenmonitor/de/>

Hinweis an die Redaktionen: Das Foto steht Ihnen zwecks redaktioneller Nutzung dieser Presseinformation zur honorarfreien Verwendung zur Verfügung. Bildhinweis: ZVA/Skamper
Bildunterschrift: „Augenoptiker erreichen erneut Bestnoten bei der Kundenzufriedenheit.“

Ihr Ansprechpartner für Rückfragen:

Zentralverband der Augenoptiker und Optometristen

Lars Wandke

Alexanderstraße 25a, 40210 Düsseldorf,

Tel.: 0211/863235-0, Fax: 0211/863235-35

www.zva.de, presse@zva.de