



Zentralverband der
Augenoptiker und Optometristen

ZVA-Presseinformation 34/2017

19.09.2017

Augenoptiker sind Spitzenreiter bei Kundenzufriedenheit

Für den Kundenmonitor 2017 wurden über 28.000 Verbraucher zu ihrer Meinung über Qualität, Zuverlässigkeit und Positionierung von Unternehmen verschiedenster Branchen befragt. Die Augenoptiker belegen in der Gesamtwertung den Spitzenplatz mit der Note 1,78.

Seit 25 Jahren erhebt die Service Barometer AG aus München den Kundenmonitor Deutschland. Anhand der Gesamtzufriedenheit der Verbraucher lassen sich somit im Zeitverlauf beachtliche Entwicklungen hin zu einem positiven Empfinden von Servicequalität und Wahrnehmung von Branchen oder Einzelunternehmen in der Öffentlichkeit beobachten. Zu Beginn der Erhebungen lagen die Durchschnittsnoten noch im Bereich von 2,5 bis 3 („zufrieden“), heute stehen die meisten Branchen stabil zwischen 2 und 2,5 („sehr zufrieden“).

Beschwerdemanagement verbesserungswürdig

Das Spitzenergebnis der Augenoptiker zeigt: Die Branche ist weiterhin auf einem guten Weg und muss die Online-Konkurrenz kaum fürchten. Bereits zum dritten Mal in Folge stehen die Augenoptiker auf Platz 1. Die Beschwerderate von 11,6 Prozent zeigt allerdings, dass es in diesem Bereich durchaus Verbesserungspotenzial gibt. So liegt die Quote der Kundenbeschwerden bei den in der Gesamtwertung drittplatzierten Drogeriemärkten nur bei 3,3 Prozent. Schlechter abgeschnitten haben diesbezüglich nur die Kundendienste für Elektrohaushaltsgroßgeräte mit 16 Prozent und die Internetanbieter mit knapp 25 Prozent. Auch, wenn das Spitzenergebnis der Augenoptiker insgesamt dadurch nicht getrübt wird: Ein gutes Beschwerdemanagement bildet mit anderen Faktoren die Basis für Kundenzufriedenheit.

Weitere Grafiken zur Befragung stehen unter 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, presse@zva.de