



Zentralverband der
Augenoptiker und Optometristen

ZVA-Presseinformation 43/2015

24.09.2015

Kundenmonitor 2015 – Augenoptiker erneut Nr. 1

Seit Jahren belegen die stationären Augenoptiker einen der Spitzenplätze beim Kundenmonitor Deutschland. Im vergangenen Jahr schoben sie sich nicht zum ersten Mal an den anderen Branchen vorbei auf Platz eins. Nun wurde der Titel erneut verteidigt: Wieder erreichen die Augenoptiker die Bestnote bei der Kundenzufriedenheit.

Zu dem sehr guten Ergebnis für die deutsche Augenoptik kommt das unabhängige Forschungsinstitut Service Barometer AG in einer repräsentativen Langzeitstudie, die seit 23 Jahren jährlich Daten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erhebt. Dass die Augenoptiker in dieser Studie nun schon seit Jahren sehr gute Ergebnisse erzielen, bestätigt eindrucksvoll den hohen Anspruch, den die stationären Augenoptiker hinsichtlich ihrer Beratungsqualität und Kundenorientierung an sich stellen.

Dies ist umso wichtiger in einer Zeit, in der die augenoptische Branche in Bewegung ist und Online-Händler mit dem Versprechen besonders günstiger Brillen in den Markt drängen, oft zu Lasten der Qualität. Das Ergebnis des Kundenmonitors kann somit auch als Kompliment der Verbraucher verstanden werden und als Beweis ihres Qualitätsbewusstseins.

„Die stationären Augenoptiker und Optometristen gehen im direkten Kontakt auf die besonderen Sehansforderungen und Bedürfnisse ihrer Kunden individuell ein, sie haben mit ihren Dienstleistungen die perfekten Antworten auf die Fragen zum optimalen Sehen“, erklärt Thomas Truckenbrod, Präsident des Zentralverbandes der Augenoptiker und Optometristen (ZVA).

Der Kundenmonitor bestätigt also das hohe Ansehen, das der Augenoptiker mit seiner Beratung und seinem Service bei Verbrauchern genießt. Selbst das aber ist dem Verbandspräsidenten nicht genug: „Die wiederholt sehr guten Ergebnisse im Rahmen von Verbraucherbefragungen bestätigen uns in dem, was wir als Augenoptiker täglich in der Arbeit mit unseren Kunden leisten. Gleichwohl sind sie für uns ein Ansporn, auch weiterhin durch qualifizierte Weiterbildungsmaßnahmen unsere Leistungen marktgerecht auszubauen.“

Hinweis an die Redaktionen: Das Foto steht Ihnen zur honorarfreien Veröffentlichung zur Verfügung. Fotohinweis: ZVA. Bildunterschrift: Thomas Truckenbrod, Präsident des Zentralverbandes der Augenoptiker und Optometristen

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