

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Zahnschienen-Anbieter 2023

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

Service für Interessenten insgesamt enttäuschend – Websites sorgen für Lichtblick – Testsieger ist Smileunion

Hamburg, 24.05.2023 – Ein perfektes Lächeln dank unauffälliger Zahnkorrektur – das versprechen die Anbieter transparenter Zahnschienen (Aligner). Für viele Erwachsene klingt das verlockend, aber der Schritt zur Behandlung setzt zunächst eine gute Beratung voraus. Welcher Service wird Interessenten hier geboten? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv sechs Aligner-Anbietern auf den Zahn gefühlt (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Beratung oft wenig individuell

Die Zahnschienen-Anbieter leisten insgesamt nur einen ausreichenden Service. Deutliche Defizite offenbaren sich insbesondere beim Kontakt per E-Mail und am Telefon. E-Mail-Anfragen werden beispielsweise nur unzuverlässig bearbeitet – mehr als jede vierte Anfrage (28,3 Prozent) bleibt im Test unbeantwortet. Eingegangene Auskünfte sind zwar meist fachlich korrekt, aber häufig zu wenig individuell und bedarfsgerecht.

Nur wenig besser schneiden die Hotlines ab. In mehr als der Hälfte der Fälle (53,3 Prozent) beraten die Mitarbeitenden unvollständig. Auch der persönliche Bedarf des Interessenten wird sehr häufig nicht erfragt und zwei Drittel der telefonischen Beratungsgespräche fallen wenig individuell aus. Pluspunkte bei den telefonischen Informationsgesprächen: Alle Fragen wurden freundlich und auch fachlich korrekt beantwortet.

Guter Online-Service

Für einen Lichtblick sorgen die Internetauftritte der Unternehmen. Diese überzeugen aus Nutzersicht mit verständlichen Inhalten und hoher Bedienungsfreundlichkeit. Auch hinsichtlich des Informationswerts können die Websites einiger Anbieter überzeugen. Hinweise zum Ablauf der Behandlung, zu den Kosten sowie Erfahrungsberichte zählen dabei sogar auf allen getesteten Websites zum Standard. Mit Kontaktinformationen geizen dagegen einige Unternehmen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Zahnschienen-Anbieter liefern grundlegende Informationen und können auch Fachfragen kompetent klären. Interessenten, die aber eine umfassende und individuelle Beratung wünschen, sollten besser den Zahnarzt ihres Vertrauens zu Rate ziehen.“

Die servicebesten Anbieter

Smileunion geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Der Anbieter überzeugt mit dem besten Service sowohl am Telefon als auch per E-Mail. So treten die fachkundigen Hotline-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter überaus motiviert auf, beraten inhaltlich sehr verständlich und gehen umfassend auf Vor- und Nachteile ein. Die E-Mail-Anfragen werden im Test fachlich korrekt, vollständig und freundlich beantwortet. Auch der Online-Service erzielt dank eines informativen und bedienungsfreundlichen Internetauftritts ein gutes Ergebnis.

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt

Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende

Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Rang zwei belegt Dr. Smile, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen bietet online den im Vergleich besten Service. Die Website bietet umfangreiche Informationen – etwa zur Behandlung, zur Vorgehensweise beim Zahnabdruck oder zum Thema neue Schienen – und die Inhalte sind sehr verständlich aufbereitet. Auch Beispielbilder zu Zahnfehlstellungen und zu den Behandlungsschritten werden präsentiert. Die Beratung am Telefon erfolgt kompetent und freundlich.

Harmonieschiene nimmt Platz drei ein. Der Anbieter punktet etwa mit einer schnellen E-Mail-Bearbeitung: Die verständlich formulierten und korrekten Antworten treffen im Schnitt bereits nach zwei Stunden ein. Am Telefon treten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter freundlich und motiviert auf.

Weitere Zahnschienen-Anbieter im Test (alphabetisch): Braceless, Ilovelysmile und Impress Smilike.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sechs überregionale Anbieter von Zahnschienen (Aligner), die mit Zahnärzten kooperieren. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), jeweils zehn Prüfungen des Internetauftritts durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse der Websites ermittelt. Es flossen insgesamt 186 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung 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
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
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.