



## **Kundenzufriedenheit in Deutschland: Augenoptiker belegen erneut Spitzenplatz**

**Düsseldorf, ZVA. Die deutschen Augenoptiker belegen das fünfte Jahr in Folge den Spitzenplatz beim diesjährigen Branchenvergleich bei der Kundenzufriedenheit. Das ist das Ergebnis der aktuellen Studie des Kundenmonitor Deutschland. Dieser misst seit 1992 jährlich in einer umfassenden Langzeitstudie die Kundenzufriedenheit bei privaten Verbrauchern in Deutschland.**

21 Dienstleistungsbranchen standen dieses Jahr auf dem Prüfstand der Zufriedenheitsforscher. Dabei wurden 21.140 Kunden vom 29. März bis 10. August 2006 repräsentativ für die deutsche Bevölkerung befragt. Das Ergebnis: 76% der Kunden sind „vollkommen oder sehr zufrieden“ mit der Branche der Augenoptiker, die mit der Note 1,96 gefolgt von den Autohäusern und Pkw-Werkstätten (2,03) und den Reiseveranstaltern (2,07) Platz Nr. 1 der Bewertung belegen. „Der Kundenmonitor Deutschland zeigt, dass gerade inhabergeführte Unternehmen ihre Chance erkennen und durch das Erbringen individueller Leistungen und die Konzentration auf persönlichen Kontakt die Zufriedenheit und damit die Kundenbeziehung nachhaltig sichert“, kommentiert Matthias Metje, Studienleiter Kundenmonitor Deutschland. „So überzeugen im Vergleich zu ihren brancheninternen Wettbewerbern gerade kleine Optiker-Betriebe und die freien und privaten Pkw-Werkstätten ihre Kunden,“ führt Metje weiter aus.

Seit 1992 wurden ca. 80 Branchen auf Basis aussagekräftiger Stichproben von Kundenmonitor Deutschland untersucht. Dabei erfolgten die Befragungen nicht auf Initiative einzelner Unternehmen, sondern im Rahmen eines unabhängigen Forschungsprojektes mit dem Ziel, die Kundenzufriedenheit in Deutschland zu steigern. Weitere Informationen zum aktuellen Kundenmonitor sind unter [www.kundenmonitor.de](http://www.kundenmonitor.de) abzurufen.

Ihr Ansprechpartner für Rückfragen:

**Zentralverband der Augenoptiker**

Gabriele Gerling

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)