

EXZELLENT

IN KUNDENZUFRIEDENHEIT

KUNDENZUFRIEDENHEIT:

93,4%

WEITEREMPFEHLUNG:

94,3%

SEITE 2:

Weitere Umfrageergebnisse

SEITE 3:

TOP 100 Auszeichnungen

SEITE 4:

Gleitsichtglasangebot

SEITE 4 | 5 | 8:

Ray Ban im Komplettangebot

SEITE 6:

NEU: PHONAK – erste
wasserdichte Hörgerät



EXZELLENT
in Kundenzufriedenheit



Ausgezeichnet durch das BGW Institut
für innovative Marktforschung
www.bgwinstitut.de

2022



+ AUSGEZEICHNET FÜR
KUNDENORIENTIERTES
DENKEN UND HANDELN



ROMAN WAGNER
ZENTRUM FÜR GUTES SEHEN

KUNDENZUFRIEDENHEITS- ANALYSE 2022

Wir sind ausgezeichnet dank Ihnen!

EXZELLENT
in Kundenzufriedenheit
2022

Ausgezeichnet durch das BGW Institut
für innovative Marktforschung
www.bgwinstitut.de



Bestleistung hat unsere Kunden überzeugt!

Um zu erfahren, ob sie mit unseren Leistungen und unserem Service rundum zufrieden sind, haben wir detaillierte Fragebögen an unsere Kunden verschickt – entwickelt und ausgewertet vom neutralen BGW Institut für innovative Marktforschung in Düsseldorf.

Nachdem wir nun die Auswertungen in der Hand haben, sind wir dankbar und froh über die hohe Zahl der Rücksendungen und das tolle Ergebnis, das deutlich macht, wo unsere Stärken und Schwächen liegen. Allen Beteiligten vielen Dank.

Wir haben in einer groß angelegten Studie 17.774 unserer Kunden angeschrieben und zu ihrer Zufriedenheit mit zahlreichen Faktoren die Leistungen eines Augenoptikers betreffend, befragt. Dabei wurde für unser Unternehmen eine beeindruckende **KUNDENZUFRIEDENHEIT VON 93,4%** ermittelt.

Um die Befragung ganz neutral zu halten und den Befragten eine unbeeinflussbare Beantwortung der Fragen zu ermöglichen, konnten unsere Kunden den Fragebogen anonym ausfüllen und an das BGW Institut schicken. Die angeschriebenen Kunden wurden nach dem Zufallsprinzip ausgewählt.

Die Ergebnisse aus der Bewertung der 12 wichtigsten Kriterien bescheinigen uns höchste Kundenzufriedenheit, die in Auszügen so aussieht:

95,5% Zufriedenheit mit der
Freundlichkeit der Mitarbeiter

95,5% Zufriedenheit mit der
qualifizierten Messung der Sehstärke

95,1% Zufriedenheit mit der
fachlich qualifizierten Beratung

94,8% Zufriedenheit mit der
Betreuung & Service

Für unsere Gesamtleistung über
alle Filialen erhalten wir die Schulnote: **1,5**

94,3% unserer Kunden
empfehlen uns weiter!

Die Gesamtergebnisse der Analyse können in
unseren Geschäften eingesehen werden.



Ausgezeichneter Augenoptiker + Hörakustiker

ROMAN WAGNER WURDE MIT DEM STANDORT SCHWEICH ALS TOP 100 OPTIKER UND MIT DEN STANDORTEN SCHWEICH UND SAARBURG ALS TOP 100 AKUSTIKER AUSGEZEICHNET!

2022 zeichnete der beliebte Schauspieler **Heiner Lauterbach als Schirmherr** die Gewinner des Top 100 Optiker 2022/2023 Wettbewerbs aus und überreichte uns persönlich in einem feierlichen Rahmen die Urkunde, die wir nun bereits seit **2006 ohne Unterbrechung** erhalten haben.

Jürgen Drews war **2021 der Schirmherr** des Top 100 Akustiker 2021/2022 Wettbewerbs, coronabedingt überreichte er uns die beiden Urkunden für unsere Geschäfte in Schweich und in Saarburg virtuell. Unser Schweicher Akustikgeschäft wird bereits seit **2009 ohne Unterbrechung** mit diesem Preis ausgezeichnet, für unsere Filiale in Saarburg war es eine Premiere, auf die wir sehr stolz sind. Den Videoclip der virtuellen Auszeichnung können Sie sich sehr gern auf unseren Social Media Kanälen und auch auf unserer Internetseite anschauen.

**UNSERE TOP 100 ERFOLGE:
9 TOP 100 OPTIKER AUSZEICHNUNGEN IN FOLGE
FÜR UNSER AUGENOPTIKGESCHÄFT UND
7 TOP 100 AKUSTIKER AUSZEICHNUNGEN IN FOLGE
FÜR UNSER HÖRAKUSTIKGESCHÄFT IM SCHWEICH.**

ÜBER DIE AUSZEICHNUNG:

Wir hatten uns für diese Titel beim BGW Institut für innovative Marktforschung beworben und es unter die Top 100 geschafft. Anhand der Ergebnisse eines umfangreichen Fragebogens, zahlreicher Geschäftsbesichtigungen und aufwändiger Testkäufe, bei denen die Antworten aller Bewerber vom BGW Institut auf Herz und Nieren geprüft wurden, hat das Institut die Augenoptiker und Hörakustiker unter den Bewerbern ermittelt, die besonders kundenorientiert denken und handeln.

SELBSTVERSTÄNDLICH SIND DIE GETESTETEN QUALITÄTS- UND SERVICEMERKMALE IN ALLEN UNSEREN STANDORTEN STANDARD.

Darüber hinaus wurden 2022 unsere Hygienemaßnahmen aufgrund von Covid ebenfalls überprüft. Und auch hier haben wir überdurchschnittlich abgeschnitten! Ihre Gesundheit liegt uns - als systemrelevantes Geschäft - besonders am Herzen!

WIR SIND TOP 100 OPTIKER 2022/2023 UND TOP 100 AKUSTIKER 2021/2022!

Wir sind sehr stolz darauf, dass wir das BGW Institut von der Kontinuität unserer Kundenorientierung überzeugen konnten und sehr dankbar, dass Sie als gute Kunden unseres Hauses zu unserer Top-Leistung beitragen. Denn wir sind erst dann zufrieden, wenn wir Sie mit unseren Leistungen rundum begeistern.

Diese Auszeichnungen haben uns nicht nur in unserem Tun bestätigt, sie ist auch ein Versprechen in die Zukunft: Wir wollen diese Auszeichnung mit Stolz auch zukünftig durch Sie - unsere Kunden - bestätigt wissen.

Frei nach dem Motto: Wer nicht täglich besser wird, hört auf, gut zu sein!



IN DIESEN 6 KATEGORIEN WURDEN DIE BEWERTUNGEN VORGENOMMEN:

- KUNDENORIENTIERUNG
- KUNDENINFORMATION
- MARKTORIENTIERUNG
- UNTERNEHMENSFÜHRUNG
- LADENGESTALTUNG
- HYGIENEMASSNAHMEN