



Presseinformation

# Optiker 2021



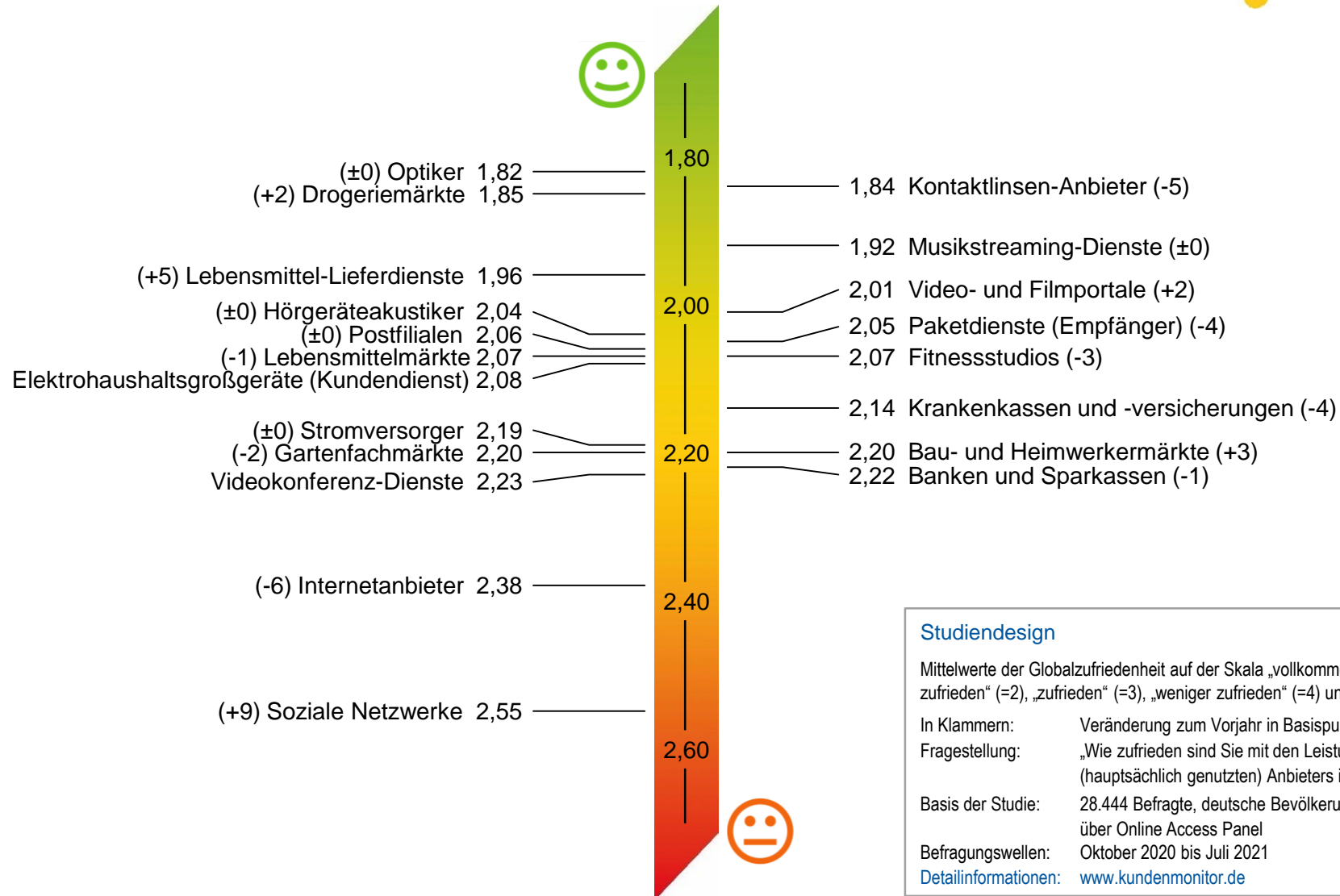
# Studiensteckbrief Optiker 2021



Methode	Onlineinterviews nach soziodemografischen Kriterien quotiert (Basis: Deutsche Bevölkerung ab 16 Jahren) zur Nutzung verschiedener Dienstleister des täglichen Lebens, durchgeführt über Access Panel
Erhebungszeit	19. - 28.10.2020, 18. - 28.01.2021, 13. - 23.04.2021
Auswertungsbasis	<p>1.555 Interviews mit Kunden von Optikern</p> <p><u>Anbieter mit mindestens 100 geführten Interviews:</u> Apollo Optik, brillen.de, Fielmann</p> <p><u>Anbieter mit mindestens 30 geführten Interviews:</u> Brille24, Eyes + More, Mister Spex</p> <p><u>Weitere erhobene Anbieter:</u> u. a. Abele Optik, Aktiv Optik, Binder Optik, Die Brille, Krass Optik, Linsenplatz.de, Lensbest.de, Matt Optik, Optiker Bode, Pro Optik, Robin Look</p>
Zusatznutzen	Benchmarking, z. B. mit Anbieter-Ergebnissen weiterer Handelsunternehmen

Weitere Details und Studienangebot: Dr. Matthias Metje  
ServiceBarometer AG, Gottfried-Keller-Str. 35, 81245 München  
matthias.metje@servicebarometer.de, Telefon 089 89 66 69-18

# Kundenzufriedenheit in Deutschland 2021



## Studiendesign

Mittelwerte der Globalzufriedenheit auf der Skala „vollkommen zufrieden“ (=1), „sehr zufrieden“ (=2), „zufrieden“ (=3), „weniger zufrieden“ (=4) und „unzufrieden“ (=5)

In Klammern: Veränderung zum Vorjahr in Basispunkten

Fragestellung: „Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen dieses (hauptsächlich genutzten) Anbieters insgesamt?“

Basis der Studie: 28.444 Befragte, deutsche Bevölkerung ab 16 Jahre, quotiert, über Online Access Panel

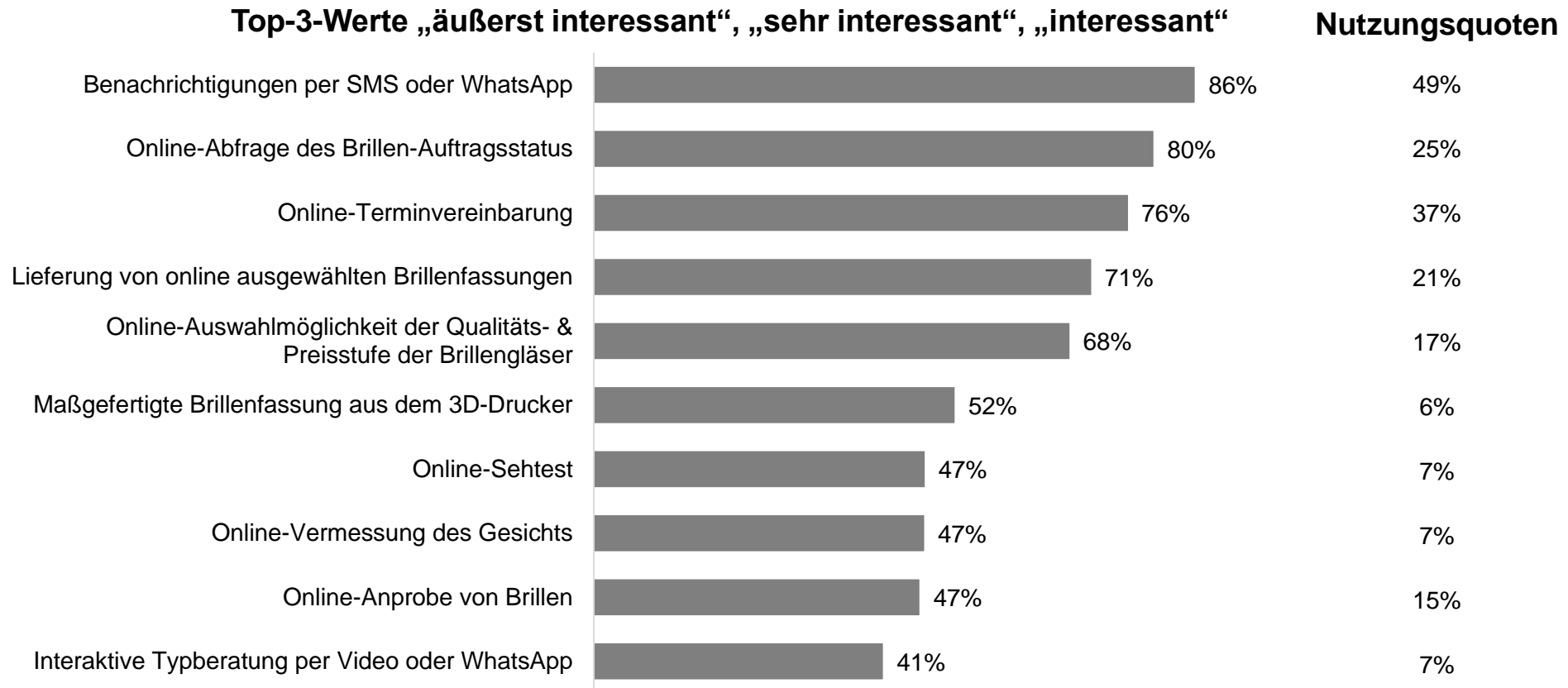
Befragungswellen: Oktober 2020 bis Juli 2021

Detailinformationen: [www.kundenmonitor.de](http://www.kundenmonitor.de)

# Interesse an Optiker-Services 2021



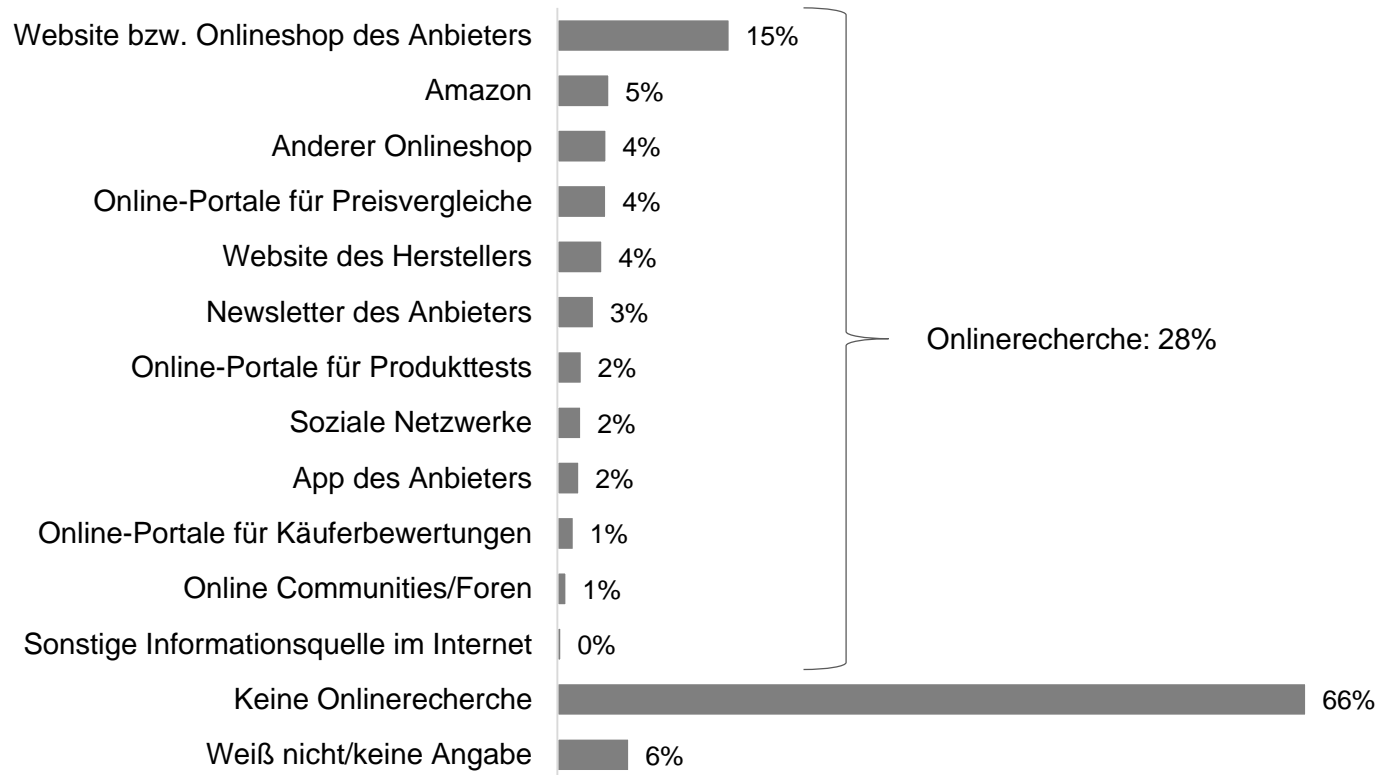
Frage: „Wie interessant sind folgende Optiker-Services für Sie?“ Skala von „äußerst interessant“ (=1) bis „uninteressant“ (=5)  
 Basis: 1.383 – 1.500 Befragte



# Onlinerecherche vor dem letzten Einkauf Optiker 2021



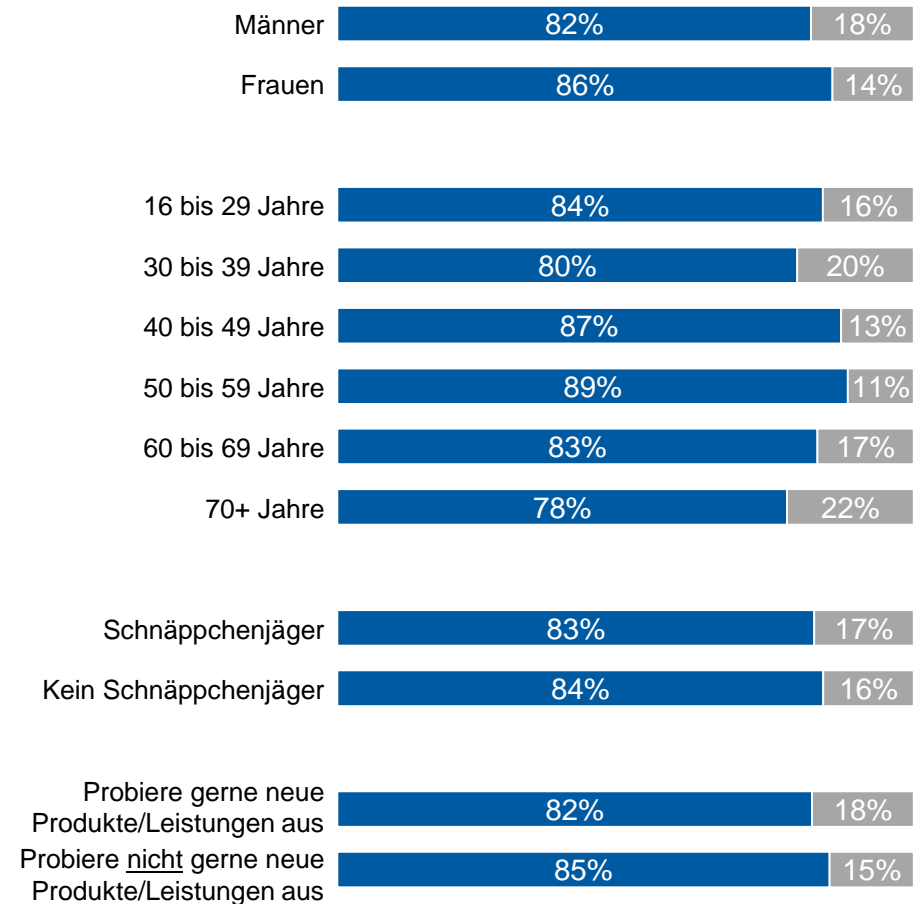
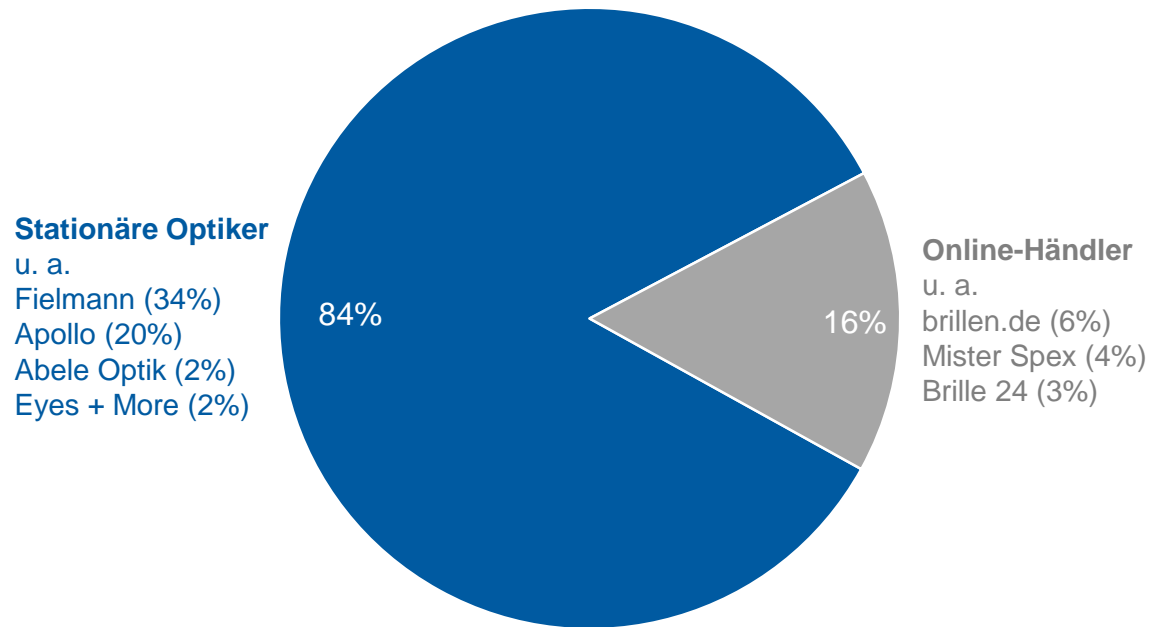
Frage: „Denken Sie bitte im Folgenden an Ihren letzten Einkauf bei diesem Optiker. Haben Sie zur Vorbereitung des Einkaufs online recherchiert?“  
Basis: 1.555 Befragte



# Nutzung stationäre Optiker vs. Online-Händler 2021



Frage: „Bei welchen Optikern haben Sie in den letzten 12 Monaten eingekauft?“ (Mehrfachnennung)  
 Basis: 1.555 Befragte



# Herausgeber und Studienziele



## **ServiceBarometer AG**

Forschungs- und Beratungspartner zum Ausbau der Kundenfokussierung von Unternehmen

Dr. Matthias Metje

Telefon: 089 / 89 66 69-18

Internet: [www.servicebarometer.de](http://www.servicebarometer.de)

E-Mail: [matthias.metje@servicebarometer.de](mailto:matthias.metje@servicebarometer.de)

## Zentrale Leistungsfelder

- **Analyse, Beratung und Konzepte** zum gezielten Ausbau von Effizienz und Wettbewerbsvorteilen
- **Kundenmonitor Deutschland** als Langzeitmessung zum Vergleich mit Wettbewerbern - Benchmarking
- **Servicebarometer:** Messung von Kundenzufriedenheit, -loyalität und Marktpositionierung für Unternehmen
- **Online Communities** zu qualitativen Aspekten der Kundenbeziehung und zu Zukunftstrends, Innovationen

## Kundenmonitor® Deutschland

- ✓ Erforschung der Kundenbeziehungen und der Marktpotenziale auf Basis wissenschaftlich begründeter Methoden
- ✓ Kennziffern zur Kundenzufriedenheit, zum Image und zur Differenzierungsstärke von Unternehmen
- ✓ Identifikation von Bestleistungen für Potenziale, Prozesse und Ergebnisse sowie von zukünftig relevanten Markttrends
- ✓ Umfassende Benchmarking-Datenbank für den deutschen B-to-C-Markt mit Zeitreihen seit 1992
- ✓ Wettbewerbsvergleiche mit Unternehmen aus über 100 Branchen wie Finanzdienstleister, Handel, Infrastruktur, Logistik, Mobilität und digitale Medien
- ✓ Erweiterung des Kundenmonitor® auf die Schweiz und auf Österreich für länderübergreifende Vergleiche
- **Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit von Anbietern**
- **Verkürzung der Reaktionszeit auf Marktänderungen**