



## Presseinformation

### TÜV SÜD bescheinigt ZEISS Augenoptikern Bestnoten

#### In Deutschland erstmalig ausgewählte Augenoptiker TÜV SÜD geprüft

Aalen / München, 15. Mai 2013

Ein TÜV SÜD-Prüfsiegel ist wie ein Ritterschlag in Sachen Qualität, Verbraucher können ihm vertrauen. Egal, ob Crashtests für Autos, Sicherheit im IT-Bereich, auf Spielplätzen oder für Elektrogeräte – das Spektrum der Prüf-Institution ist umfangreich, ihr Wort hat Gewicht. Da ist es naheliegend, auch Brillenträgern eine Orientierung zu geben, welche Augenoptiker in Sachen Kundenzufriedenheit überzeugen.

Aus dem Grund unterzieht die TÜV SÜD Management Service GmbH im Auftrag von ZEISS Augenoptiker einer Überprüfung. Die ersten, rund 100 ZEISS Augenoptiker in ganz Deutschland haben bereits offiziell das TÜV SÜD-Prüfsiegel für „Geprüfte Kundenzufriedenheit“ erhalten.

Die Teilnahme an der Überprüfung ist für die Augenoptiker freiwillig, wendet sich explizit an deren Kunden und gilt ausschließlich für sogenannte Relaxed Vision® Center (RVC). Deren Inhaber folgen einem bestimmten Beratungskonzept von ZEISS, in dessen Kern der sogenannte „Auge-Linse Dialog“ steht, was heißt: das perfekte Zusammenspiel von Auge und Brillenglas (s. [www.zeiss.de/relaxedvisioncenter](http://www.zeiss.de/relaxedvisioncenter)).

„Wir haben uns für die Zertifizierung der Relaxed Vision® Center entschieden, weil sie ein starkes Differenzierungsinstrument für unsere Augenoptik-Partner darstellt. TÜV SÜD prüft unabhängig und im Interesse der Verbraucher. Durch das TÜV SÜD-Prüfzeichen im Augenoptikfachgeschäft kann sich der Verbraucher darauf verlassen, dass ihn ein erstklassiger Service, eine gute Beratung sowie eine angenehme Atmosphäre erwarten“, erklärt Maik Hartung, Leiter Marketing Deutschland des ZEISS Unternehmensbereichs Vision Care (Augenoptik).

#### Top-Beratung und modernste Technik – vom TÜV SÜD bestätigt

Im Zeitraum Sommer 2012 bis März 2013 haben bereits 128 RVC Partner ihre Kunden nach ihrer Zufriedenheit befragt. Die Befragung basierte auf Fragebögen, die die Zufriedenheit mit verschiedenen Serviceaspekten wie zum Beispiel der Freundlichkeit der Mitarbeiter, dem Ablauf der Augenüberprüfung oder dem Umgang mit Beschwerden behandelten. Sie wurden anonym von den Kunden ausgefüllt und von den unabhängigen TÜV SÜD-Experten ausgewertet.

104 (rund 80 Prozent) der teilgenommenen RVC erfüllten alle TÜV SÜD-Kriterien und bestanden die Zertifizierung erfolgreich mit der Bestnote „sehr gut“ (91) oder „gut“ (13).



## Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Basis der Zertifizierung ist eine aussagekräftige und aktuelle Kundenanzahl, die befragt werden kann. Weiterhin muss der gesamte Kundenerlebnisprozess abgefragt und beurteilt werden können – von der Einrichtung des Ladengeschäfts über die Sehmessung bis hin zum Beschwerdemanagement sowie der Gesamtzufriedenheit mit dem Augenoptiker.

Dr. Markus Nienhoff, Mitglied der Geschäftsleitung der TÜV SÜD Management Service GmbH, fasst die Zielrichtung zusammen: „Einen erfolgreichen Augenoptiker zeichnet aus, dass er nicht nur hochwertige Produkte mit fachlicher Kompetenz anbietet, sondern dass er kundenorientiert und bedarfsgerecht berät. Nur zufriedene Kunden kommen wieder und erzählen in ihrem Umfeld von ihren positiven Erlebnissen. Wir von TÜV SÜD übernehmen den neutralen Blick von außen, der hilft, Schwachstellen und Stärken im Service zu identifizieren und so erst die Möglichkeit zur Verbesserung bietet.“

Die Zertifizierung ist zwei Jahre gültig, dann muss die Kundenbefragung erneut durchlaufen werden.

ZEISS und TÜV SÜD bieten weiteren Relaxed Vision® Centern die Überprüfung an. Insgesamt gibt es in Deutschland rund 1.000 dieser Center.

Weitere Informationen zur TÜV SÜD Zertifizierung finden Sie unter:

<http://tuev-sued.de/management-systeme/serviceexzellenz/gueltige-pruefzeichen/ausgezeichnete-unternehmen-2/relaxed-vision-center-zertifizierte-unternehmen>.

### Ansprechpartner für die Presse:

Miriam Kapsegger, Carl Zeiss, Vision Care (Augenoptik)  
Tel. 07361 5578-1261, E-Mail: [miriam.kapsegger@zeiss.com](mailto:miriam.kapsegger@zeiss.com)

Heidi Atzler  
TÜV SÜD AG  
Unternehmenskommunikation  
Westendstraße 199, 80686 München

Tel. +49 (0) 89 / 57 91 – 29 35  
Fax +49 (0) 89 / 57 91 – 22 69  
E-Mail [heidi.atzler@tuev-sued.de](mailto:heidi.atzler@tuev-sued.de)  
Internet [www.tuev-sued.de](http://www.tuev-sued.de)



#### **Carl Zeiss**

Die Carl Zeiss Gruppe ist international führend in Optik und Optoelektronik. Die rund 24.000 Mitarbeiter erwirtschafteten im Geschäftsjahr 2011/12 einen Umsatz von rund 4,2 Milliarden Euro. In den Märkten Industrial Solutions, Research Solutions, Medical Technology und Consumer Optics trägt Carl Zeiss seit mehr als 160 Jahren zum technologischen Fortschritt bei und verbessert die Lebensqualität vieler Menschen. Der Konzern entwickelt und fertigt Planetarien, Brillengläser, Foto-/Filmobjektive und Ferngläser sowie Lösungen für die biomedizinische Forschung, die Medizintechnik, die Halbleiter-, Automobil- und Maschinenbauindustrie. In über 40 Ländern der Welt ist Carl Zeiss präsent mit rund 40 Produktions- und über 50 Service- und Vertriebsstandorten sowie rund 20 Forschungs- und Entwicklungsstandorten. Die Carl Zeiss AG ist zu 100 Prozent im Besitz der Carl-Zeiss-Stiftung. Sitz des 1846 in Jena gegründeten Unternehmens ist Oberkochen.

#### **Vision Care**

Der Unternehmensbereich Vision Care von Carl Zeiss verbindet als einer der weltweit führenden Hersteller augenoptische Kompetenzen und Lösungen mit einer internationalen Marke. Der Unternehmensbereich entwickelt und produziert technologisch exzellente Instrumente und Angebote für die gesamte Wertschöpfungskette der Augenoptik. Der Unternehmensbereich ist mit rund 9.500 Mitarbeitern einer der weltweit führenden Anbieter von Brillengläsern und erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2011/2012 einen Umsatz von 860 Millionen Euro.

**TÜV SÜD** ist ein international führender Dienstleistungskonzern mit den Segmenten INDUSTRY, MOBILITY und CERTIFICATION. Als Prozesspartner mit umfassenden Branchenkenntnissen begleiten die Sachverständigen und Berater die gesamte Wertschöpfungskette ihrer Kunden. Sie fokussieren ihre Dienstleistungen auf die Kernkompetenzen Beraten, Testen, Zertifizieren und Ausbilden. Mehr als 17.000 Mitarbeiter sorgen an über 800 Standorten in Europa, Amerika, Asien und Afrika für die Optimierung von Technik, Systemen und Know-how. Weitere Informationen unter [www.tuev-sued.de](http://www.tuev-sued.de).