

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).

„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.

Pressekontakt

Miriam Kapsegger

Telefon: + 49 (0) 7361 591-1261

[✉ miriam.kapsegger@zeiss.com](mailto:miriam.kapsegger@zeiss.com)



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 [hier](#).

Download & Share

[Download der Presseinformation](#)



Über ZEISS

ZEISS ist ein weltweit tätiger Technologiekonzern der optischen und optoelektronischen Industrie. Die ZEISS Gruppe entwickelt, produziert und vertreibt Messtechnik, Mikroskope, Medizintechnik, Brillengläser sowie Foto- und Filmobjektive, Ferngläser und Halbleiterfertigungs-Equipment. Mit seinen Lösungen bringt der Konzern die Welt der Optik weiter voran und gestaltet den technologischen Fortschritt mit.

ZEISS ist in die vier Sparten Industrial Quality & Research, Medical Technology, Consumer Markets und Semiconductor Manufacturing Technology gegliedert. Die ZEISS Gruppe ist in über 40 Ländern vertreten und hat weltweit mehr als 50 Vertriebs- und Servicestandorte, über 30 Produktionsstandorte sowie rund 25 Forschungs- und Entwicklungsstandorte.

[+ Mehr Informationen über ZEISS](#)

15.05.2013 | von ZEISS Vision Care



Weitere Artikel



Täglich gelebte Verantwortung

Verantwortung hat bei ZEISS als Stiftungsunternehmen Tradition.

Pressemitteilung

25.01.2019



ZEISS auf der opti 2019

Als Brillenglaslieferant und Partner für seine Kunden stellt ZEISS auf der opti 2019 vor, wie eine vernetzte Welt mit miteinander kommunizierenden Lösungen und Geräten den Augentoptiker unterstützt.

Pressemitteilung

25.01.2019



ZEISS Academy Vision Care

Drittes Rekordjahr in Folge

Pressemitteilung

26.11.2018



ZEISS UVProtect Roadshow 2018

Mit Terminübersicht

Pressemitteilung

03.07.2018



ZEISS Mitarbeiter engagieren sich für Kinder in Deutschland und Indien

Pressemitteilung

21.12.2017



ZEISS verstärkt technischen Support

Pressemitteilung

22.11.2017



Kassenzuschuss für die Brille

Für wen und welche Gläser die Krankenkasse zahlt

Pressemitteilung

06.03.2017



Deutscher Bundestag verabschiedet Änderung des Heil- und Hilfsmittelgesetzes (HHVG)

Hintergrundartikel

22.02.2017

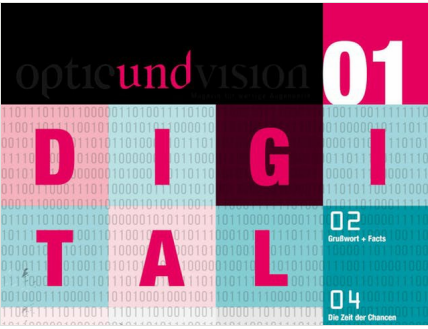


ZEISS setzt mit Digitalisierung auf die Zukunft der Augenoptik

Pressemitteilung



28.01.2017



ZEISS Digital

Sonderpublikation zur Digitalisierung bei ZEISS

Sonderheft & Interview

23.01.2017