



DEUTSCHLAND TEST: Nachhilfeanbieter 2015

Wettbewerbsanalyse mit Detail-
Auswertungen für 10 Nachhilfeanbieter



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	August 2015
Stichprobe	853 Befragte, die in den letzten 12 Monaten für ihr/e Kind/er Nachhilfe in Anspruch genommen haben
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse sowie Detailergebnisse für folgende Unternehmen</p> <ul style="list-style-type: none">• abacus-nachhilfe• AHA! Nachhilfe• Lernstudio Barbarossa• Lernwerk• Mini-Lernkreis• Nachhilfe- & Unterrichtsdienst (N&U)• Pädagogisches Lernzentrum• Schülerhilfe• Studienkreis• tutoria
Gesamtumfang	92 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Loyalität • Weiterempfehlung
Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Produkt und Leistung	<ul style="list-style-type: none"> • Auswahl an Lehrern • Lernmaterial • Individuelles und flexibles Nachhilfekonzept • Lernumgebung
Qualifikation der Nachhilfelehrer	<ul style="list-style-type: none"> • Fachliche Kompetenz • Methodische Kompetenz • Freundlichkeit • Motivationsfähigkeit • Eingehen auf Bedürfnisse der Schüler • Lernerfolge
Service	<ul style="list-style-type: none"> • Faire Vertragsdauer / Kündigungsfristen • Verbindlichkeit von Aussagen • Beantwortung aller Fragen • Kontaktmöglichkeiten mit Mitarbeitern • Informationsangebot auf der Website
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Transparenz von Kosten und Leistungen

DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Nachhilfeanbieter

GESAMTURTEIL	
sehr gut	Lernstudio Barbarossa
sehr gut	Schülerhilfe
sehr gut	abacus-nachhilfe
sehr gut	Studienkreis
gut	Nachhilfe- & Unterrichtsdienst (N&U)
gut	Mini-Lernkreis
	Pädagogisches Lernzentrum
	tutoria
	Lernwerk
	AHA! Nachhilfe

Produkt und Leistung	
sehr gut	Lernstudio Barbarossa
sehr gut	Studienkreis
sehr gut	Schülerhilfe
gut	Mini-Lernkreis
gut	abacus-nachhilfe
gut	Nachhilfe- & Unterrichtsdienst (N&U)
	tutoria
	Pädagogisches Lernzentrum
	Lernwerk
	AHA! Nachhilfe

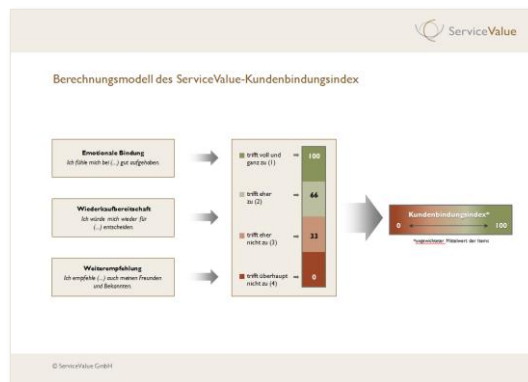
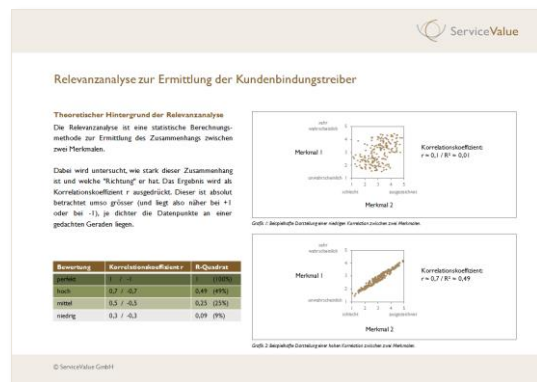
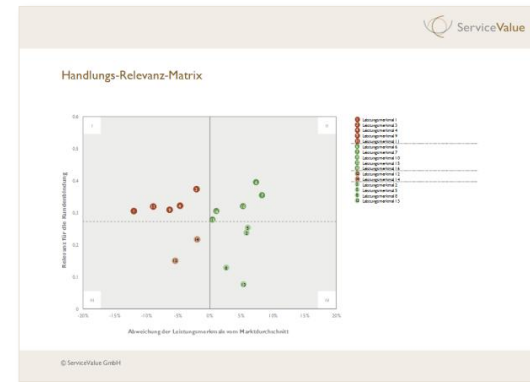
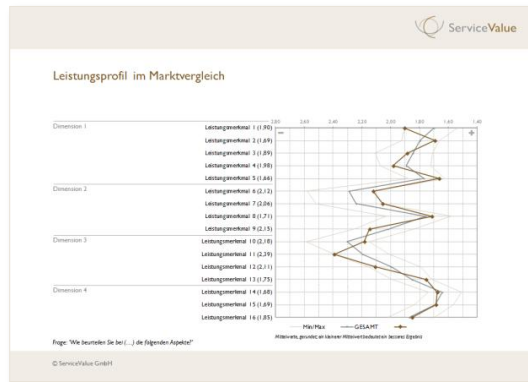
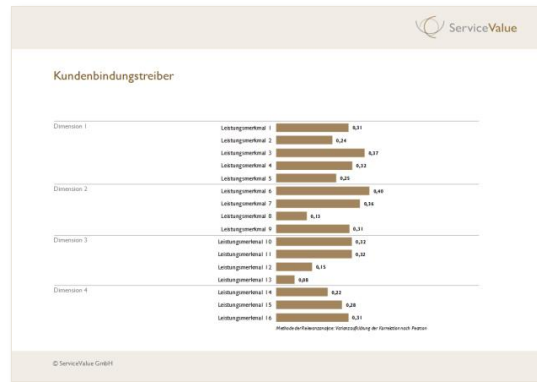
Qualifikation der Nachhilfelehrer	
sehr gut	Pädagogisches Lernzentrum
sehr gut	abacus-nachhilfe
sehr gut	Schülerhilfe
gut	Lernstudio Barbarossa
gut	Studienkreis
	tutoria
	Mini-Lernkreis
	Nachhilfe- & Unterrichtsdienst (N&U)
	Lernwerk
	AHA! Nachhilfe

Service	
sehr gut	abacus-nachhilfe
sehr gut	Studienkreis
sehr gut	Lernstudio Barbarossa
gut	Schülerhilfe
gut	Nachhilfe- & Unterrichtsdienst (N&U)
gut	Mini-Lernkreis
	Pädagogisches Lernzentrum
	Lernwerk
	AHA! Nachhilfe
	tutoria

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Schülerhilfe
sehr gut	Nachhilfe- & Unterrichtsdienst (N&U)
sehr gut	Lernstudio Barbarossa
gut	Studienkreis
gut	tutoria
gut	Mini-Lernkreis
	Lernwerk
	abacus-nachhilfe
	Pädagogisches Lernzentrum
	AHA! Nachhilfe

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

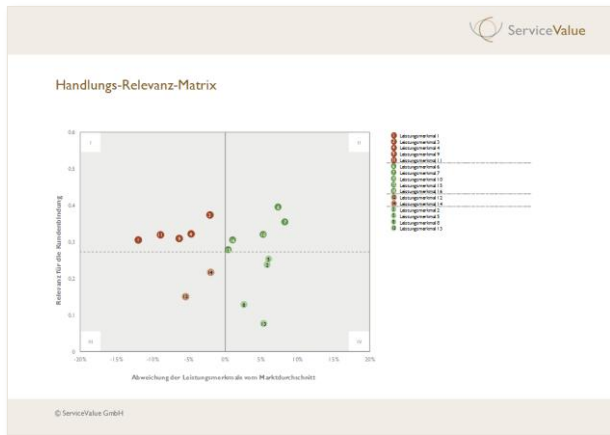
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

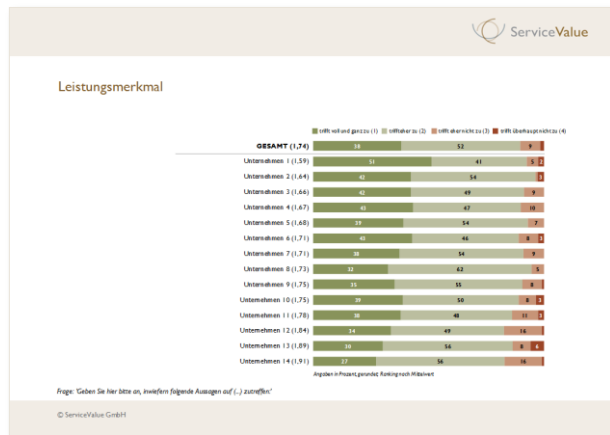


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Nachhilfeanbieter 2015“ (Einzelexemplar, 92 Seiten, PDF)
zum Preis von 2.900,- € netto
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 1.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Nachhilfeanbieter 2015“ (Einzelexemplar, 92 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 3.900,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

Impressum / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

ISBN 978-3-945866-09-2 (PDF)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © Jürgen Priewe, Dan Race - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de