



# FRAGEBOGEN

## ZUR BEWERBUNG TOP 100 OPTIKER 2022/2023



Bewerben können sich alle inhabergeführten mittelständischen Augenoptik-Betriebe. Mit diesem Fragebogen wird für jedes teilnehmende Geschäft ein neutrales und individuelles Leistungsprofil erstellt. Dieses Leistungsprofil und die Überprüfung mittels Testkäufe und Geschäftsbesichtigungen sowie Mitarbeiterbefragungen durch speziell geschulte Fachleute stellen anschließend die Grundlage zur Einstufung als TOP 100 Optiker 2022/2023.

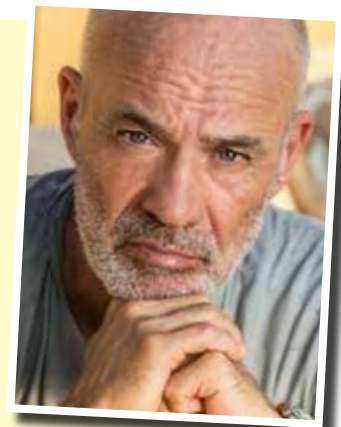


**Einsendeschluss für die Bewerbungsunterlagen ist der 6. November 2021**

Die neutrale und unabhängige Auswertung erfolgt durch das BGW Institut. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Bei nachgewiesenen unrichtigen Angaben wird der Fragebogen und damit die Bewerbung nicht berücksichtigt. Teilnehmen können alle inhabergeführten Augenoptikfachgeschäfte. Wenn Sie Filialen haben, konkretisieren Sie die Bewerbung für die Filiale. Gerne können Sie auch Muster und Beispiele von besonderen Serviceleistungen oder Aktionen zur Illustration beilegen! Nach der Auswertung und Prüfung werden die Teilnehmer darüber informiert, ob sie als Top 100 Optiker ausgewählt worden sind. Im Rahmen einer großen Galaveranstaltung am **5. Februar 2022** werden diese Top 100 Optiker vom überaus beliebten und bekannten deutschen Schauspieler und diesjährigen Schirmherrn **Heiner Lauterbach** ausgezeichnet. **Die Bewerbung als TOP 100 Optiker ist kostenlos.** Eine Umlage von € 2.022,- zzgl. MwSt. fällt nur bei jenen Unternehmen an, die das umfangreiche **Leistungspaket** des BGW Instituts nutzen werden.

### Das Leistungspaket enthält:

- Galaabend inkl. Meet & Greet und Fotoaufnahme mit Ihnen und Herrn Lauterbach bei der Auszeichnungsübergabe
- Personalisierte hochwertige Urkunde Top 100 Optiker 2022/2023
- Individuelles Foto mit Ihnen und Heiner Lauterbach bei Überreichung Ihrer Urkunde
- Auflistung aller ausgezeichneten Betriebe auf der Gala-Fotowand
- Präsentation mit Logo und Link auf der TOP 100 Optiker Website
- 1.000 individuell erstellte Top 100 Optiker Broschüren mit Fotos Ihres Geschäftes, Ihres Teams und mit Ihrem Foto als Titel, das Sie gemeinsam mit Heiner Lauterbach bei der Urkundenübergabe zeigt
- Plakate DIN A1, Presstexte, Texte zu Werbetexten, Schaufensteraufkleber, Türaufkleber, Ansteckpins, Tischaufsteller
- Zertifikat und Logo TOP 100 Optiker für Eigenwerbung
- Logo TOP HYGIENE für Eigenwerbung
- Professionelle Pressearbeit und Unterstützung rund um das Projekt



Heiner Lauterbach

Um die Auszeichnung gebührend und im passenden Rahmen endlich wieder zu feiern, laden wir Sie sehr herzlich am **5. Februar 2022** anlässlich dieses großartigen Ereignisses zur Gala im **Hotel Intercontinental auf Düsseldorfs Königsallee** ein. Für Essen, Trinken, Musik und tollen Überraschungen ist gesorgt. Diese Einladung gilt für maximal 2 Personen und nur in Verbindung mit dem Leistungspaket. Weitere Personen können gern gegen eine Gebühr angemeldet werden. **Corona-Bedingte Maßnahmen werden selbstverständlich eingehalten.**

## Bewerbung als Top 100 Optiker 2022/2023

### UNTERNEHMENSDATEN (des sich bewerbenden Geschäftes)

Firma	
Straße	
PLZ	
Ort	
Telefon	
Fax	
E-Mail	
Internet	
Ansprechpartner	

### UNTERNEHMENSSTRUKTUR

Sortiment	<input type="checkbox"/> Brillen <input type="checkbox"/> Hörgeräte <input type="checkbox"/> Sonnenbrillen <input type="checkbox"/> Uhren/Schmuck <input type="checkbox"/> Kontaktlinsen <input type="checkbox"/> Vergrößernde Sehhilfen <input type="checkbox"/> Sonstige (bitte notieren) _____
Anzahl Filialen	
Anzahl Mitarbeiter	
Jahr der Unternehmensgründung/-Übernahme	
Inhaber	

# 1. GESCHÄFTSGESTALTUNG

**1.1** Gibt es ein einheitliches Erscheinungs- und Firmenbild nach Innen und Außen?  
(Logo, Briefpapier)

Nein

Ja, einheitliches Logo auf Briefpapier,  
Visitenkarten, im Werbeauftritt (bitte einfügen)

**1.2** Was bieten Sie Ihren Kunden, um ihnen den Besuch Ihres Geschäftes zu erleichtern?  
(z.B. Kundenparkplätze, Parkgeld-Erstattung usw.)

Eigene Kundenparkplätze

Sonstige (bitte notieren)

Behindertenparkplätze vor der Tür

Parkgelderstattung

Hol-/Bringservice

**1.3** Wie ist Ihr Geschäft zugänglich?

Mehrere Stufen

Ebenerdig, zusätzlich noch  
automatische Türöffnung

Eine kleinere Stufe

Ebenerdig oder mit stufenergänzender  
Rampe (Rollstuhl/Kinderwagen)

Andere Ebene mit Fahrstuhl

Andere Ebene ohne Fahrstuhl

**1.4** Falls Sie Stufen haben, wie sorgen Sie dafür, dass gehbehinderte Menschen Zugang zu Ihrem Geschäft erhalten? Wie unterstützen Sie z. B. Rollstuhlfahrer/innen?





**1.11** Wie gehen Sie mit Angehörigen und Begleitpersonen Ihrer Kunden oder auch mit Kindern und begleitenden Hunden um? (Auch in der Corona-Zeit. Bitte möglichst genau beschreiben)


## 2. KUNDENDATEN UND -INFORMATIONEN

**2.1** Tragen Sie in Ihre Kundendatei weitergehende relevante Merkmale des Kunden ein, wie z. B. Hobbys, spezielle Sehnanforderungen, etc.?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nein            | <input type="checkbox"/> Ja, bei einigen Kunden         |
| <input type="checkbox"/> In Vorbereitung | <input type="checkbox"/> Ja, immer und bei allen Kunden |

**2.2** Nutzen Sie diese Informationen zur Kundenbindung?

- Nein  
 Ja, und zwar folgendermaßen:


**2.3** Wie gewährleisten Sie, dass Kundendaten schnell verfügbar sind und ein Kunde auf jeden Fall eine kompetente Auskunft erhält, auch wenn der zuletzt zuständige Berater nicht im Haus ist?


**2.4** Wie und wo kommunizieren Sie Ihre Serviceleistungen? (Bitte beschreiben)


**2.5** Haben Sie eine Internetpräsenz?

- |                               |  |
|-------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Nein | <input type="checkbox"/> Ja, und zwar:<br>(Bitte Domain eintragen) |
|-------------------------------|--|

Wenn ja, wie häufig aktualisieren Sie sie?

--

**2.6** Sind bei Ihnen Online-Terminvereinbarungen möglich?

- |                             |                               |  |
|-----------------------------|-------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein | <input type="checkbox"/> In Vorbereitung |
|-----------------------------|-------------------------------|--|

**2.7** Machen Sie Werbung für Ihr Geschäft und Ihre Leistungen?  
(Ware, Service, Image etc.)

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> Ja  |
| <input type="checkbox"/> Ja, selten bis gelegentlich maximal 5x im Jahr und zwar: (Bitte alles notieren) |

--

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> Ja, regelmäßig mindestens 6x im Jahr und zwar: (Bitte alles notieren) |
|--|

--

--

**2.8** Schauen Sie sich Google Rezensionen zu Ihrem Geschäft an?

- |                             |                               |
|-----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
|-----------------------------|-------------------------------|

Wenn ja, kommentieren Sie die Rezensionen?

--

**2.9** Wie und wann informieren Sie Ihre Mitarbeiter über laufende Aktionen, Werbemaßnahmen und Angebote?

Wie:

Wann:

**2.10** Welches Werbemedium setzen Sie regelmäßig ein?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Zeitungsanzeigen                 | <input type="checkbox"/> Newsletter per Mail       |
| <input type="checkbox"/> Prospekte/Beilagen               | <input type="checkbox"/> Sonstige (bitte notieren) |
| <input type="checkbox"/> Kundenbriefe                     | _____  |
| <input type="checkbox"/> Aktionen im Geschäft/am Standort | _____  |
| <input type="checkbox"/> Gar keine                        |  |

### 3. MARKTORIENTIERUNG

**3.1** Haben Sie sich auf bestimmte Zielgruppen festgelegt oder in einem bestimmten Segment wie z. B. Qualität, Preis, Mode positioniert?

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Nein | Wenn ja, um welches Segment/<br>welche Zielgruppen handelt es sich? |
| <input type="checkbox"/> Ja   |   |
|                               | <input type="checkbox"/> Qualität                                   |
|                               | <input type="checkbox"/> Preis/Konsum                               |
|                               | <input type="checkbox"/> High Fashion/Designer                      |
|                               | <input type="checkbox"/> Technik                                    |
|                               | <input type="checkbox"/> Sonstiges:                                 |
|                               | _____   |
|                               | <input type="checkbox"/> Nein, bin Generalist                       |

**3.2** Werden Befragungen durch **externe Institute** zur Erfassung der Verbrauchermeinung und zur Kontrolle des eigenen Images durchgeführt?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Nein, noch nicht | <input type="checkbox"/> Ja, zuletzt im Jahre _____ |
|---|---|



**3.3** Wissen Sie, wie viele Brillen in Ihrem Markt im Jahr verkauft werden könnten?  
Kennen Sie das Marktpotential für Brillen an Ihrem Standort?

- Nein
- Ja, selbst geschätzt/eigene Ermittlung
- Ja, durch externe Marktanalyse, zuletzt im Jahre \_\_\_\_\_

**3.4** Ist Ihnen Ihr eigener Marktanteil und der Ihrer Wettbewerber bekannt?

- Nein
- Ja, selbst geschätzt/eigene Ermittlung
- Durch externe Marktanalyse, zuletzt im Jahre \_\_\_\_\_

**3.5** Kennen Sie den Bekanntheitsgrad Ihres Unternehmens in Ihrem Markt, in Ihrem Einzugsgebiet?

- Nein
- Ja, selbst geschätzt/eigene Ermittlung
- Durch externe Marktanalyse, zuletzt im Jahre \_\_\_\_\_

**3.6** Wie beobachten Sie die Produkt- und Branchenentwicklung?  
Wie informieren Sie sich über die neueste Technik und die neuesten Trends?


## 4. KUNDENORIENTIERUNG

**4.1** Führen Sie Kundenbefragungen durch?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ja              | Wenn ja, wie?   |
| <input type="checkbox"/> In Vorbereitung | <input type="checkbox"/> Eigene Ermittlung/Durchführung       |
| <input type="checkbox"/> Nein            | <input type="checkbox"/> Durchführung durch externes Institut |

**4.2** Wenn ja, was genau fragen Sie? (Bitte mind. 4 Fragen auflisten!)


**4.3** Wenn ja: Befragen Sie nur aktuelle Kunden oder auch solche, die schon länger nicht mehr im Geschäft waren?

- Nur Kunden, die aktuell gekauft haben
- Wir befragen auch Kunden, die schon länger nicht mehr da waren

**4.4** Wie erfahren Sie, was den Kunden – ganz allgemein – beim Brillenkauf besonders wichtig ist?

- Im Gespräch mit dem Kunden
- Durch eine schriftliche Kundenbefragung in Eigenregie
- Durch eine systematische Kundenbefragung durch ein Institut
- Wir wissen auch ohne Befragung, was die Kunden wollen

**4.5** Loben Sie Ihre Kunden nach dem Kauf (Kaufbestätigung)?

- Nein
- Eher selten, gelegentlich, wenn wir daran denken
- immer, die Mitarbeiter werden entsprechend regelmäßig geschult

**4.6** Bieten Sie Ihren Kunden auch 0% Finanzierungen – das sogenannte Brillen-Abo – an?

- Nein
- Eher selten, gelegentlich, wenn wir daran denken
- immer, die Mitarbeiter werden entsprechend regelmäßig geschult

**4.7** Bieten Sie – speziell in Corona-Zeiten – auch eine Brillenauswahl für zu Hause an?

- Ja  Nur bei ausgesuchten Kunden
- Nein



**4.12** Wie lang sind die Response-Zeiten bei E-Mail-Anfragen?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Innerhalb 1 Stunde         | <input type="checkbox"/> Länger                                |
| <input type="checkbox"/> Am gleichen Tag            | <input type="checkbox"/> Bei uns gibt es keine E-Mail Anfragen |
| <input type="checkbox"/> Spätestens am nächsten Tag |  |

Wie stellen Sie sicher, dass auch Ihre Mitarbeiter sich an diese Zeiten halten?

**4.13** Sind Sie mit Ihrem Unternehmen im social network vertreten?  
Wenn ja, bitte Bezeichnung eintragen.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nein, gar nicht   | <input type="checkbox"/> Ist in Planung |
| <input type="checkbox"/> Ja, auf Facebook  | Link:                                   |
| <input type="checkbox"/> Ja, auf Instagram | Link:                                   |
| <input type="checkbox"/> Ja, Sonstige      | Link:                                   |

Bemerkungen/Ergänzungen:

**4.14** Werben Sie auf social network Seiten?

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> wöchentlich       | <input type="checkbox"/> seltener  |
| <input type="checkbox"/> monatlich         | <input type="checkbox"/> gar nicht |
| <input type="checkbox"/> einmal im Quartal |                                    |

Wenn ja, was posten Sie? (Sonderangebote, Aktionen, Neuheiten....)

## 5. UNTERNEHMENS- UND MITARBEITERFÜHRUNG

### 5.1 Sind die Verantwortlichkeiten in Ihrem Betrieb eindeutig festgelegt?

Weiß jeder, was er wann zu tun hat und wer für welche Aufgaben konkret verantwortlich ist?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Nein                             | <input type="checkbox"/> Umfassend schriftlich festgelegt |
| <input type="checkbox"/> Teilweise festgelegt             | <input type="checkbox"/> und permanent überprüft          |
| <input type="checkbox"/> Umfassend schriftlich festgelegt | <input type="checkbox"/> Extern nach DIN ISO zertifiziert |

### 5.2 Ist eine Unternehmensphilosophie definiert? (**Bitte beifügen** wenn vorhanden)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nein  | <input type="checkbox"/> Ist eingeführt, den Mitarbeitern bekannt und hängt im Geschäft aus |
| <input type="checkbox"/> Ist in Vorbereitung                           |   |
| <input type="checkbox"/> Ist eingeführt und allen Mitarbeitern bekannt |   |

### 5.3 Gibt es in Ihrem Unternehmen eine Einkaufsplanung?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nein, gibt es nicht. Wir kaufen spontan ein     | <input type="checkbox"/> Ist in Vorbereitung |
| <input type="checkbox"/> Ist eingeführt und funktioniert folgendermaßen: |  |
- 
- |  |
|--|
|  |
|  |
|  |

### 5.4 Sind beim Einkauf auch Mitarbeiter aus dem Verkauf eingebunden?

- |                             |                               |
|-----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
|-----------------------------|-------------------------------|

### 5.5 Liegt eine konkrete Jahresplanung/ein Ziel vor für Umsatz, Einkauf, Kosten, Ergebnis?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nein                          | <input type="checkbox"/> Systematische Planung mit permanenter Überwachung |
| <input type="checkbox"/> Planung nach Erfahrungswerten |  |

### 5.6 Werden die Mitarbeiter über wichtige betriebswirtschaftlichen Daten und Ziele informiert?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nein                            | <input type="checkbox"/> Detailinformationen auf Mitarbeiterbesprechungen |
| <input type="checkbox"/> Sporadisch                      | <input type="checkbox"/> Alle regelmäßig über die relevanten Daten        |
| <input type="checkbox"/> Einzelne Mitarbeiter regelmäßig |   |

**5.7** Wie bzw. mit welcher Regelmäßigkeit werden Ihre Mitarbeiter durch externe Referenten geschult?

- Gar nicht
- Hin und wieder

- Einmal jährlich
- Öfter, und zwar \_\_\_\_\_x im Jahr

**5.8** Wie gewährleisten Sie, dass Ihre Mitarbeiter immer auf dem neusten Stand (Technik, Neuheiten, Brillenmode) sind? (Bitte beschreiben)


**5.9** Gibt es regelmäßige Mitarbeiterbesprechungen?

- Nein
- In Vorbereitung

- Gelegentlich
- Öfter, und zwar \_\_\_\_\_x im Jahr

**5.10** Wie werden die Ergebnisse/Beschlüsse der Besprechungen allen bekannt gemacht? (Bitte beschreiben)


**5.11** Wie zeigen Sie bzw. geben Sie dem Kunden das Gefühl, dass Sie mit Ihrem Geschäft und Ihrem Equipment auf dem neusten Stand der Technik sind? (Bitte beschreiben)


**5.12** Was tun Sie zur Mitarbeitermotivation? Belohnen Sie auch Zusatzleistungen? (Bitte beschreiben)


**5.13** Welche Rolle spielt das Thema Ethik in Ihrem Unternehmen, in Ihrer Unternehmensführung? Wie sieht das soziale Engagement Ihres Unternehmens aus? (Bitte beschreiben)


**5.14** Welche Rolle spielt das Thema Umweltschutz in Ihrem Unternehmen, in Ihrer Unternehmensführung? Z.B. Verpackung, Vermeidung von Plastik etc. (Bitte beschreiben)


**5.15** Nach welchen Kriterien wählen Sie Ihre Lieferanten aus?


**5.16** Haben Sie (offizielle) Kundentoiletten?

Ja

Nein

**5.17** Begleiten Sie Ihre Kunden zur Tür, wenn sie Ihr Geschäft verlassen?

Ja

Nein

## 6. HYGIENEMASSNAHMEN AUFGRUND VON COVID

**6.1** Verwenden Sie Trennscheiben an den Beratungstischen/Kasse?

Ja

Nein

**6.2** Haben Sie Luftreiniger für die Verkaufsflächen?

Ja

Nein

**6.3** Haben Ihre Kunden die Gelegenheit, sich beim Betreten und Verlassen Ihres Geschäftes die Hände zu desinfizieren?

Ja

Nein

**6.4** Wie lösen Sie das eventuell entstehende Abstandsproblem?


**6.5** Haben Sie ein mobiles Kartenlese-Gerät, so dass der Kunde auch am Beratungstisch bezahlen kann?

Ja

Nein

Desinfizieren Sie das Gerät (Ziffernblatt) vor den Augen Ihrer Kunden?

Ja

Nein





**7. UND ZUM SCHLUSS:**

**7.1** Warum wollen Sie Top 100 Optiker werden? Was versprechen Sie sich von diesem Titel?  
Wie würden Sie diesen Wettbewerbsvorteil einsetzen und nutzen?  
Wie würden Ihre Kunden davon profitieren?




**Viel Erfolg!**  
**Zur Teilnahme senden Sie bitte den ausgefüllten Fragebogen**

**per Post an:**  
**BGW**  
INSTITUT für innovative Marktforschung  
BGW Institut  
**Stichwort: TOP 100 Akustiker**  
Goethestr. 3  
45128 Essen

**oder per E-Mail an:**  
es@bgwinstitut.de

**EINSENDESCHLUSS:**  
**06. November 2021**