

PRESSEMITTEILUNG

Studie Apothekenkooperationen

Apotheker beraten unzureichend – Testsieger ist Meine Apotheke vor Guten Tag Apotheken und Doc Morris

Hamburg, 30.07.2012 (ots) – Ob Nebenwirkungen, Dosierungen oder Einnahmehinweise, zu diesen Themen ist ein Apotheker neben dem Arzt der wichtigste Ansprechpartner. Doch kann man sich auf die Beratung in der Apotheke verlassen? Das Deutsche Institut für Service-Qualität stellte neben der Kompetenz des Fachpersonals die Servicequalität und die Preise auf den Prüfstand und untersuchte elf Apothekenkooperationen in Deutschland.

Insgesamt war der Service der Apotheken lediglich befriedigend, sowohl in Bezug auf die Beratung in der Filiale als auch am Telefon. Aktives Zugehen auf die Kunden, einfache und verständliche Erläuterungen der Sachverhalte sowie ausgeprägte Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft gehörten allerdings zu den Stärken der Filialmitarbeiter.

Die Kompetenz des Personals vor Ort und am Telefon wies jedoch Mängel auf. Bei Fachfragen, etwa zu den Wechselwirkungen, Einnahmehinweisen und Nebenwirkungen von Medikamenten machten die Mitarbeiter in 22 Prozent der Beratungen unvollständige und in acht Prozent sogar fehlerhafte Aussagen. „Falsche oder lückenhafte Antworten können im schlimmsten Fall statt Heilung gesundheitliche Schäden verursachen“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Beim Preis-Check eines Warenkorbs mit drei Produkten waren die Ergebnisse der Kooperationen sehr unterschiedlich. Rund 20 Prozent des Kaufpreises konnten bei der Wahl des günstigsten Anbieters eingespart werden.

Testsieger und somit beste Apothekenkooperation wurde Meine Apotheke. Punkten konnte sie insbesondere mit dem besten Ergebnis des Servicetests vor Ort. Guten Tag Apotheken erreichte den zweiten Rang. Neben dem umfassenden Wissen der Filialmitarbeiter überzeugten hier saubere und gut strukturierte Verkaufsräumlichkeiten. Auf dem dritten Rang positionierte sich Doc Morris. Der Preis des analysierten Warenkorbs war der zweitgünstigste der Studie. Mit dem ersten Platz bei der Preisanalyse konnte Easy Apotheke überzeugen.

Im Rahmen eines umfassenden Servicetests mit 330 Kontakten wurden elf Apothekenkooperationen von Mai bis Juni 2012 anhand von je 15 verdeckt durchgeführten Filialbesuchen sowie jeweils 15 Testanrufen bewertet. Die Tester informierten sich zu Wechselwirkungen von Aspirin Plus C und Marcumar, Einnahmehinweisen zum Antibiotikum Doxycyclin 100 und Wechselwirkungen mit Magnesium sowie zu Nebenwirkungen von Eferox 100. In der Studie wurden insbesondere die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Erscheinungsbild der Filialen sowie die Wartezeiten untersucht. Des Weiteren fand ein Preis-Check für drei verschiedene Produkte statt.

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität.

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de