

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Sanitätshäuser 2015

#### **Guter Service, aber teils eingeschränktes Angebot – Testsieger ist Sanitäts- und Gesundheitshaus Carqueville**

**Hamburg, 06.08.2015** – Freundlich und kompetent – die Mitarbeiter der Sanitätshäuser zeigen eine oft gute Kundenorientierung. Ohne Mängel sind die Fachgeschäfte, die eine nicht unbedeutende Rolle bei der medizinisch-gesundheitlichen Grundversorgung spielen, jedoch nicht. Dies belegt die Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 06.08.2015, 18:35 Uhr*).

#### **Gute Beratung, kurze Wartezeiten**

In puncto Service zeigen die zwölf getesteten Sanitätshaus-Filialketten insgesamt eine gute Leistung. Lediglich zwei Unternehmen kommen nicht über das Gesamturteil „befriedigend“ hinaus. Motiviert, ausgesprochen freundlich und fachkundig – viele Filialmitarbeiter überzeugen in entscheidenden Testbereichen. Auch die Geduld der Kunden wird selten strapaziert. „Bis zur Beratung müssen die Kunden im Schnitt nur gut eine Minute warten, und an der Kasse gibt es mehrheitlich gar keine Wartezeiten – ein erfreuliches Ergebnis“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Oft kundengerecht sind zudem die Räumlichkeiten: 90 Prozent der Geschäfte sind barrierefrei gestaltet – ein im Hinblick auf das Kundenklientel wichtiger Aspekt. Auch bei den Zusatzservices zeigen sich die Sanitätshäuser insgesamt gut aufgestellt. So zählen beispielsweise in rund 88 Prozent der Filialen auch Hausbesuche („Home-Care-Service“) zum Leistungsspektrum.

#### **Schwächen beim Angebot**

Sowohl beim Angebot an Warengruppen wie auch der Vielfalt an Produktvarianten zeigen die Sanitätshäuser insgesamt noch Verbesserungspotenzial. Die Unterschiede zwischen den einzelnen Unternehmen sind hier jedoch erheblich. Weiterer Kritikpunkt: Relativ häufig sind die Waren nicht ausreichend mit Preisen und Produktmerkmalen gekennzeichnet.

#### **Die drei besten Unternehmen**

Als Testsieger geht Sanitäts- und Gesundheitshaus Carqueville mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Servicestudie hervor. Die freundlichen Mitarbeiter beantworten Fragen stets korrekt und gehen individuell auf die Kunden ein. Das Sortiment ist umfangreich und das Angebot insgesamt am vielfältigsten. Die Filialen punkten unter anderem mit barrierefreier Gestaltung. Auch das Angebot an Zusatzservices, beispielsweise Hausbesuche, fällt ausgesprochen gut aus. Den zweiten Rang nimmt Vitalzentrum Strehlow (Qualitätsurteil „gut“) ein. Kunden werden hier ohne lange Wartezeiten beraten. Dabei nehmen sich die Angestellten viel Zeit, orientieren sich am individuellen Kundenbedarf und stellen die Vor- und Nachteile der Sanitätsprodukte ausführlich dar. Die Filialen überzeugen mit einer angenehmen Atmosphäre und übersichtlicher Warenpräsentation. Rang drei belegt Meditech Sachsen (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen überzeugt vor allem mit der Kompetenz des Personals. Die Mitarbeiter treten zudem freundlich auf, gehen im Test am individuellsten auf die Kundenanfragen ein und stellen fast immer verschiedene Produktalternativen vor. Das vielfältige Angebot überzeugt ebenso wie die Gestaltung der Filialen.

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte zwölf Sanitätshaus-Filialketten. Basis der Servicestudie bildeten jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen eines jeden Anbieters. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Wartezeiten, die Gestaltung der Räumlichkeiten sowie Zusatzservices wie 24-Stunden-Notdienst und Home-Care-Service. Insgesamt flossen 120 Servicekontakte in die Auswertung ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**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](mailto:m.hamer@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.