

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Apothekenkooperationen 2015

Fragen Sie Ihren Apotheker? – Testsieger ist Mea – Meine Apotheke vor Easy Apotheke und Guten Tag Apotheken

Hamburg, 12.11.2015 – Triefnase, Halsschmerzen, Hustenattacken – die kalte Jahreszeit fordert unweigerlich ihren Tribut. Erste Anlaufstelle für Vitamin C oder Kopfschmerztabletten sind traditionell Apotheken. Mit Omas Apotheke von einst haben die allerdings oft nicht mehr viel Ähnlichkeit. Denn im härter werdenden Preiskampf schließen sich immer mehr einzelne Unternehmen zu Partnerschaften zusammen und treten wie Filialketten unter einem gemeinsamen Markennamen auf. Doch wie günstig bieten diese Kooperationen ihre Produkte tatsächlich an? Und wie kompetent beraten die Mitarbeiter beim Kauf eines Medikaments? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat die Preise und den Service von elf Apothekenkooperationen unter die Lupe genommen.

Nicht immer kompetente Beratung

Der Test zeigt: Eine kompetente Beratung ist nicht selbstverständlich. Insgesamt fällt die Servicequalität nur befriedigend aus. Vor Ort gehen die Mitarbeiter zwar freundlich und hilfsbereit auf die Kunden zu. Doch Informationen rund um die Medikamente sind zum Teil mit Vorsicht zu genießen. Zu häufig bleiben sie unvollständig, beispielsweise ohne Angaben zur richtigen Einnahme oder zu möglichen Nebenwirkungen der Präparate. Zudem ist die Beratung teils nicht am individuellen Bedarf orientiert. Zum Beispiel wurden die Beschwerden der Kunden in nicht einmal der Hälfte der Tests erfragt. In Einzelfällen waren die Auskünfte sogar falsch, etwa zur Dosierung oder zu möglichen Nebenwirkungen von Medikamenten. Positiv dagegen: Viele Apotheken punkten mit Zusatzservices wie Botendiensten oder einem Gesundheits-Check-up.

Beachtliche Preisunterschiede

Der Preis-Check förderte teils große Preisunterschiede zutage. „Wer preiswert Arzneimittel kaufen will, sollte gut hinschauen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Je nach Produkt ist der Medikamentenpreis beim günstigsten Anbieter im Test fast bis zu 30 Prozent niedriger als beim teuersten“, erläutert Hamer. Doch die stationären Apothekenkooperationen haben es schwer im Wettbewerb mit den Online-Apotheken: Die Konkurrenz aus dem Netz bietet die Produkte im Durchschnitt fast 30 Prozent günstiger an als die Filialisten. Selbst die preiswerteste Kooperation ist immer noch teurer als die meisten Online-Apotheken im Vergleich.

Die besten Unternehmen

Testsieger der Studie „Apothekenkooperationen 2015“ ist Mea – Meine Apotheke. Die Kooperation überzeugt durch den besten Service, insbesondere am Telefon. Die Mitarbeiter vor Ort sind außerdem die kompetentesten Ansprechpartner im Test. Beim Preis-Check zählt Mea – Meine Apotheke zu den drei günstigsten Anbietern. Den zweiten Rang belegt Easy Apotheke. Die Verbundgruppe profiliert sich vor allem durch preiswerte Medikamente. Alle drei berücksichtigten Präparate sind bei dem Anbieter im Schnitt am günstigsten. Rang drei nimmt Guten Tag Apotheken ein, vor allem dank der besten Beratung vor Ort in einem angenehmen Filialumfeld. Die Mitarbeiter nehmen sich Zeit für das Kundengespräch und informieren souverän über die Medikamente.

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 analysierte insgesamt elf Apothekenkooperationen. Die Qualität von Service und Beratung wurde im Rahmen von je 15 verdeckten Filialbesuchen vor Ort sowie durch je 15 Testanrufe untersucht. Insgesamt flossen 330 Servicekontakte in die Analyse ein. Zentrale Untersuchungskriterien waren vor allem die Kompetenz, aber auch die Freundlichkeit der Angestellten, die Öffnungs- und Wartezeiten sowie die Gestaltung und Sauberkeit der Filialen. Außerdem flossen Zusatzservices wie etwa eine Ernährungsberatung oder ein Gesundheits-Check-up in die Analyse ein. Darüber hinaus erfolgte für sämtliche Verbundgruppen ein Preis-Check. Hierfür wurden in fünf Filialen jeder Kooperation die Preise für vielverkaufte Produkte erhoben. Zusätzlich fand ein Vergleich mit den Preisen unterschiedlicher Online-Apotheken mit Stand 3. September 2015 statt.

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

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.