

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Servicestudie: Private Hochschulen Gesundheit 2018**

#### **Beratung vor Ort überzeugt, Service gut – Apollon Hochschule der Gesundheitswirtschaft auf Patz eins**

**Hamburg, 06.12.2018** – Ob Pflegemanagement, Gesundheitsökonomie oder Physiotherapie – Gesundheitsberufe boomen und bieten vielfältige Perspektiven für Berufsneulinge oder einen beruflichen Aufstieg. Wer sich in dem Bereich höher qualifizieren möchte, kann aus vielen Studiengängen an spezialisierten privaten Hochschulen wählen. Doch vor der Entscheidung für ein solches Bildungsangebot sind Informationen und gute Beratung wichtig. Welchen Service bieten dazu die privaten Hochschulen mit Schwerpunkt Gesundheit? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sieben große Anbieter getestet (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 06.12.2018, 18:35 Uhr*).

#### **Servicequalität gut – vor allem bei der Vor-Ort-Beratung**

Die Studienberatung vor Ort zählt zu den Stärken der Institute. Im Test treffen die Interessenten auf kompetente und hilfsbereite Mitarbeiter, die sich ausreichend Zeit nehmen und Fragen zu den Studienbedingungen ausführlich beantworten. Offene Punkte, etwa zur staatlichen Akkreditierung oder zu Finanzierungsmöglichkeiten, lassen sich dabei genauso klären wie zum Beispiel Fragen zu den Studiengebühren.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, empfiehlt denn auch den direkten Kontakt: „Wer ein gesundheitsorientiertes Studium bei einer der privaten Hochschulen anstrebt, sollte sich Zeit für eine persönliche Beratung vor Ort nehmen. Interessenten bietet der Besuch auch eine gute Gelegenheit, schon einmal Räumlichkeiten, Infrastruktur und Atmosphäre kennenzulernen.“

Am Telefon bieten die getesteten Hochschulen ebenfalls eine insgesamt gute Beratung in angenehmer Gesprächsatmosphäre. Fragen von Interessenten beantworten die Mitarbeiter hier in der Regel richtig und gut verständlich. Allerdings kommt das individuelle Anliegen der Anrufer dabei oft zu kurz.

#### **E-Mail-Kontakt und Internetauftritte mit Schwächen**

Der Service per E-Mail erweist sich teilweise als recht unprofessionell. So beantworten die Hochschulen E-Mail-Anfragen im Test durchschnittlich erst nach fast eineinhalb Tagen. Auf mehr als ein Viertel der Anfragen reagieren sie überhaupt nicht. Dagegen bieten die Internetpräsenzen für den Einstieg wichtige Informationen, etwa zu den Studienvoraussetzungen, zu Bewerbungsfristen oder zum Studienablauf. Immerhin fünf der sieben Hochschulen ermöglichen eine Online-Bewerbung. Dagegen besteht bei keinem Institut die Möglichkeit, per Chat Kontakt aufzunehmen.

#### **Die servicebesten privaten Hochschulen im Bereich Gesundheit**

Apollon Hochschule der Gesundheitswirtschaft geht mit einem guten Gesamtergebnis als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Die Fernhochschule bietet den besten telefonischen Service; die Beratungen erfolgen ausgesprochen kompetent. Zudem punktet der im Anbietervergleich

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:  
Markus Hamer  
Beirat:  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

beste Internetauftritt, der aus Nutzersicht sowohl in puncto Bedienungsfreundlichkeit als auch hinsichtlich der Inhalte überzeugt. Auf Anfragen per E-Mail reagieren die Mitarbeiter sehr individuell und mit stets vollständigen Antworten.

Auf dem zweiten Rang platziert sich die Deutsche Hochschule für Prävention und Gesundheitsmanagement (Qualitätsurteil: „gut“). Vor Ort zeigt die Hochschule im Anbietervergleich die stärkste Leistung. Die freundlichen und kompetenten Berater gehen individuell und sehr bedarfsorientiert auf das Anliegen der Interessenten ein. Zudem ist die telefonische Kontaktaufnahme dank der guten Erreichbarkeit unkompliziert, die Beratung auch dort sehr freundlich. Ein informativer Internetauftritt rundet das positive Bild ab.

Auf Rang drei folgt die MSH Medical School Hamburg, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Besonders überzeugend ist der rundum professionelle Service per E-Mail: Anfragen von Interessenten beantwortet die Hochschule verständlich, individuell und vollständig. Vor Ort erhalten potenzielle Studierende eine ausführliche, freundliche und motivierte Beratung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben private Hochschulen mit dem Schwerpunkt Gesundheit, die eine Vor-Ort-Beratung anboten. Berücksichtigt wurden sowohl Präsenzhochschulen als auch Fernhochschulen und Hochschulen mit semi-virtuellem Studienkonzept. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils drei Beratungsgespräche vor Ort sowie über je zehn telefonische Beratungen und zehn E-Mail-Anfragen (Mystery-Tests). Zudem wurden die Internetauftritte von jeweils zehn geschulten Testnutzern geprüft und einer detaillierten Inhaltsanalyse unterzogen. Insgesamt flossen 238 Servicekontakte mit den Instituten in die Auswertung ein.

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

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: [info@disq.de](mailto:info@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.