

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Eine Kooperation von
PREMIUS TESTSIEGER und DISQ

DISQ - TEST

Für besseren Service
in Deutschland

+ Private Hochschulen

Studium inklusive
vorbildlichem Service

+ Lebensmittelmärkte

Wo Verbraucher wirklich
gut bedient werden

A close-up photograph of a man's face, smiling widely with his mouth open, showing his teeth. He is holding a 1 Euro coin over his right eye. The background is a solid blue color.

**HIER GIBT ES
TOP-ZINSEN**

Konten, Ratenkredite, Baugeld – der Zins-Award
zeigt, welche Anbieter spitze sind

„Alles, was digitalisierbar ist, wird digitalisiert werden. Alles.“

Peter Glaser, Ehrenmitglied des Chaos Computer Clubs, Autor



Werden Sie Zukunftsverstehrer:
www.dubunternehmer-club.de



UNTERNEHMER-Club
DIE DIGITALE DENKFABRIK

INHALT

4 Meldungen

Top-Anbieter mit bestem Service:
Motorradzubehör-Filialisten, Gartencenter,
Mehrwertkonten, Smartphone-Hersteller,
Robo-Advisors, Online-Reiseportale

6 Zins-Award 2018

Geld gewinnbringend anlegen – wo das heute
noch möglich ist, verrät der Zins-Award 2018
von DISQ, FMH-Finanzberatung und n-tv

10 Private Hochschulen

Studium mit Service-Plus



14 Lebensmittelmärkte

Hier stimmen Preis und Leistung

16 Parfümerieketten

Persönliche Beratung vom Feinsten

IMPRESSUM

Herausgeber: Deutsches Institut
für Service-Qualität GmbH & Co. KG,
Dorotheenstraße 48,
22301 Hamburg

Redaktionsleitung:
Martin Schechtel

Grafik und Produktion:
Premius GmbH,
Ölmühle 9,
20357 Hamburg

Fotoquellen:
Getty Images/Georgijevic (S. 5), Getty Images/kerkla
(S. 3), Getty Images/monkeybusinessimages (S. 11),
Getty Images/nd3000 (S. 12), Getty Images/PeopleImages
(S. 13), Getty Images/Petar Chernaev (S. 4), Getty Images/
scyther5 (S. 4), Getty Images/SrdjanPav (S. 5), Getty
Images/vgajic (S. 14), Getty Images/Zapp2Photo (S. 5),
Getty Images/zoranm (S. 16), Oliver Görnandt-Schade
(S. 3), THOMAS ECKE (S. 6, 7, 8, 9)

Druck: NEEF + STUMME premium printing GmbH
und Co. KG, Wittingen

EDITORIAL



Markus Hamer und Bianca Möller,
Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität

Finanzen im Griff

Wie ist es bei Ihnen um das liebe Geld bestellt? Wer ans Sparen, Anlegen oder Vorsorgen denkt, kommt leicht ins Grübeln. Günstige beziehungsweise renditestarke Lösungen erscheinen in der anhaltenden Niedrigzinsphase kaum realisierbar. Dennoch – oder gerade deshalb – ist es wichtig, Geldangelegenheiten nicht aus dem Bauch heraus zu entscheiden. Ein bewährter Qualitätskompass für Verbraucher ist der Zins-Award, den das Deutsche Institut für Service-Qualität, die FMH-Finanzberatung und der Nachrichtensender n-tv alljährlich vergeben. Welche Banken und Finanzdienstleister aktuell in puncto Konditionen und auch Service top sind, lesen Sie ab Seite 6.

Fachkräftemangel und Bildungsoffensive – zwei Schlagworte, die dafür sorgen, dass der Bildungssektor wieder stärker ins öffentliche Interesse rückt. Wer heute als junger Mensch einen akademischen Abschluss anstrebt, dem stehen neben den staatlichen Instituten auch private Hochschulen offen. Das DISQ hat elf private Anbieter getestet und herausgefunden, wo Service und Angebot überzeugen. Die Ergebnisse, die nicht nur für künftige Studierende spannend sind, lesen Sie ab Seite 10.

Eine anregende Lektüre der aktuellen DISQ-TEST-Ausgabe wünschen

Markus Hamer

Bianca Möller

Luft nach oben

Was, wenn mit dem Smartphone etwas nicht stimmt?
Der Kundenservice der großen Hersteller im DISQ-Test.

Ist das Smartphone kaputt, kommt das für viele Menschen einer mittleren Katastrophe gleich. Wie gut die Hersteller im Fall der Fälle helfen, hat das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) untersucht. Acht bedeutende Smartphone-Hersteller mussten sich in puncto Servicequalität anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon-, E-Mail- und Chat-Tests, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website auf den Zahn fühlen lassen. Das Ergebnis: Die Branche leistet insgesamt einen nur „befriedigenden“ Service, vor allem die Wartezeiten waren vielfach zu lang. Am besten schnitt Samsung („gut“) mit einem überzeugenden Internetauftritt und guten Chat-Service ab, auf Platz zwei landete Sony („gut“) mit dem besten E-Mail-Service. Der dritte Platz mit einem „befriedigend“ ging an Huawei.



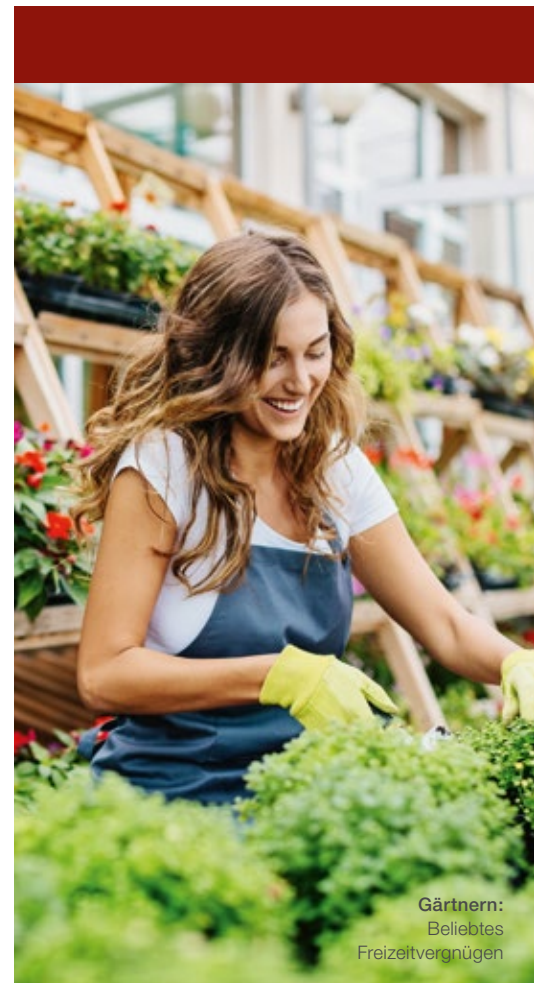
Smartphone:
Fester Bestandteil
des Alltags

Mit Reiseportalen günstig in den Urlaub



Vorfreude:
Eine Reise ist
schnell gebucht

Wer einen Urlaub plant, geht meist zuerst ins Internet. Zahlreiche Webseiten bieten ihre Services an, als Reisevermittler oder -anbieter. Welche von ihnen wirklich günstige Angebote haben, testete das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ), indem es 15 Vermittler und acht Veranstalter unter die Lupe nahm. Ein Ergebnis: Bis zu 14,9 Prozent betrug der Preisunterschied für die gleiche Reise bei Reisevermittlern, bis zu 35,6 Prozent bei vergleichbaren Reisen der Veranstalter. Preisvergleiche sind vor der Buchung ein Muss. **Die besten drei Reisevermittler: Travelscout24, Check 24 und Weg.de (alle „gut“), die besten Reiseveranstalter: Tropo („sehr gut“), Tui.com und Ltur.com (beide „gut“).**



Gärtnern:
Beliebtes
Freizeitvergnügen

Alles für den grünen Daumen

Wer einen Garten hat, kommt am Gartencenter nicht vorbei. Ob Pflanzen, Möbel oder Geräte – dort ist alles zu haben, und gute Beratung gibt es gratis dazu. Wirklich? Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv und der DIY-Zeitschrift „selber machen“ untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) acht Gartencenter-Ketten. Fazit: Beim Angebot, der Beratungskompetenz und der Qualität des Filialumfelds zeigten viele Gartencenter in wichtigen Servicebereichen „gute“ bis „sehr gute“ Leistungen. Eine große Stärke der Unternehmen sind die freundlichen und kompetenten Mitarbeiter. **Testsieger wurde Bellandris („gut“) mit individueller Beratung und überzeugendem Angebot. „Grün erleben“ belegt mit einem „gut“ und den kompetentesten Mitarbeitern den zweiten Platz.** Dehner platzierte sich, ebenfalls mit einem „gut“, vor allem dank seiner großen Vielfalt an Pflanzen und Marken auf Platz drei.

Guter Service, breites Angebot

Motorradfahrer wissen es: Ein guter Shop für Zubehör und Verschleißteile ist Gold wert – insbesondere wenn dieser auch noch eine gute Beratung bietet. Bei den großen Motorradzubehör-Filialisten ist das der Fall, wie das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) gerade im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv beim Test der vier größten Anbieter in Deutschland herausgefunden hat. Besonders positiv fielen die fachkundigen Mitarbeiter auf, die sämtliche Fachfragen freundlich und korrekt beantworteten und sich genügend Zeit für die Kundengespräche nahmen. In einigen Fällen fielen diese allerdings nicht individuell genug aus. Das gut ausgezeichnete Sortiment überzeugte vor allem beim Angebot an Bekleidung und Helmen mit großer Markenvielfalt. Das einzige echte Manko der Branche: die teils mehrminütigen Wartezeiten. **Auf dem ersten Platz positionierte sich Polo mit einem „sehr gut“ dank der besten Beratungsleistung, gefolgt von Louis („gut“) mit dem größten Produktortiment.** Der dritte Platz ging an Motorrad Ecke, bei der die Wartezeiten am kürzesten waren.

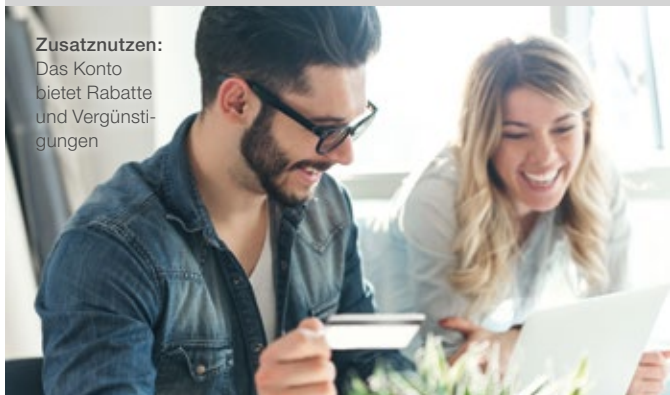


Helm & Co:
Zubehör für
Motorradfahrer

Girokonto mit Mehrwert

Ein Girokonto braucht jeder – und das Angebot ist groß. Neben den klassischen Kontoservices bieten viele Banken und Sparkassen auch sogenannte Mehrwertkonten an, mit denen es für die Kunden verschiedene Vergünstigungen gibt. Doch was sind diese die oftmals nicht zu vernachlässigenden Gebühren wirklich wert? Das wollte das **Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) wissen und untersuchte Mehrwertkonten von acht Finanzinstituten mit Filialnetz. Der Test setzte sich aus einer Analyse der Konditionen und Filialservices sowie einer Leistungsbewertung der Mehrwertservices zusammen. Testsieger wurde die Hamburger Sparkasse mit dem größten Leistungsumfang an Mehrwertservices. Platz zwei ging an die Nassauische Sparkasse, Dritter wurde die Kreissparkasse Ludwigsburg.**

Zusatznutzen:
Das Konto bietet Rabatte und Vergünstigungen



Hilfreiche Roboter

Statt zum Finanzberater zum Kollegen Roboter? Moderne Finanz-Start-ups (Fin-Techs), aber auch traditionelle Banken bieten zunehmend Finanzdienstleistungen an, die statt von Menschen von klugen Algorithmen gesteuert werden (siehe auch PREMIUS TESTSIEGER 2/2018). Aber halten Letztere, was sie Versprechen? In vielen Fällen: ja. **Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 17 Robo-Advisors von Banken und Fin-Techs getestet hat.** Im Vergleich zur Vorstudie im vergangenen Jahr haben sich die Online-Anlageberater von Banken und Fintechs hinsichtlich der Nutzerfreundlichkeit verbessert und überzeugen mit einer einfacheren Bedienung. Bei den Fintechs hatte Vaamo („sehr gut“) mit einer einfachen, intuitiv zu handhabenden Anwendung und übersichtlichem und ansprechendem Design die Nase vorn, gefolgt von Scalable Capital („sehr gut“) und Growney („gut“). Unter den Banken überzeugte Maxblue (Deutsche Bank) vor der Comdirect Bank und Wüstenrot (alle „gut“).

Kühle Rechner:
Robo-Advisors sind besser als ihr Ruf



Ausgezeichnet:
Banken mit den besten
Konditionen und
Top-Kundenservice
erhielten den Preis



Zins-Award 2018

Top-Zinsen, Top-Service

Bereits zum sechsten Mal sind im Juni die Awards für die Top-Unternehmen der Finanzbranche vergeben worden. In sechs Kategorien wurden die Preisträger ausgezeichnet, die sich zuvor in einer detaillierten Expertenstudie durchgesetzt hatten.

Ob bei Geldanlage, Girokonto, Ratenkredit oder Baufinanzierung – nicht nur der Service von Kreditinstituten, sondern auch die Höhe der Zinsen spielen für Verbraucher gerade während der Niedrigzinsphase eine wichtige Rolle. Die meisten Experten gehen davon aus, dass die niedrigen Zinsen noch einige Jahre anhalten werden. Denn die Zinsstrategie der Europäischen Zentralbank (EZB) ist politisch begründet und versucht, Staaten der Eurozone durch günstige Anleihen zu unterstützen. Banken geben die niedrigen Zinsen an ihre Kunden weiter. Das freut Schuldner und trifft Sparer besonders hart: Für sie wird es immer schwieriger, sichere Anlagen zu finden, die zumindest die Inflation ausgleichen. Ein Anbietervergleich der Kreditinstitute lohnt sich.

Aber welche Zinsen bieten Deutschlands Banken und welchen Service können Kunden bei den Instituten erwarten? Der Zins-Award verschafft einen ersten Überblick und Orientierung für Verbraucher im Dschungel der Finanz- und Bankprodukte. „Der Zins-Award zeichnet die Unternehmen aus, die den besten Mix aus attraktiven Konditionen und gutem Service bieten“, betont Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ).

Wichtige Entscheidungshilfe

Bereits zum sechsten Mal zeichneten der Nachrichtensender n-tv, die FMH-Finanzberatung und das Deutsche Institut für Service-Qualität 30 Preisträger mit dem Zins-Award in der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz aus. Zu den im Juni 2018 prämierten Unternehmen zählen sowohl überregionale als auch regionale Finanzinstitute, wie Commerzbank und PSD Bank Nürnberg, sowie Direktbanken, etwa 1822direkt, und Spezialisten, wie Interhyp oder Dr. Klein.

Die Anbieter wurden in den Kategorien Geldanlage, Girokonto, Ratenkredit, Baufinanzierung, Kreditkarten sowie Girokonto per App getestet und gekürt. „Die Auszeichnung sorgt für Transparenz und ist eine wichtige Entscheidungshilfe für Verbraucher, die vor einer Finanzentscheidung stehen“, bestätigt Jochen Dietrich, n-tv-Redaktionsleiter Wirtschaftsmagazine.

Auf der Suche nach den Besten

Das Gesamtergebnis des Zins-Awards setzt sich aus einer Konditionen- und einer Serviceanalyse zusammen, deren Ergebnisse gleichgewichtig in die Wertung einfließen. Grundlage ist die Analyse der Zinsen und des Services in den sechs verschiedenen Produktbereichen von 194 Anbietern. Geprüft wurden Banken, Versicherer und Finanzdienstleister. Die Konditionenanalyse führte die FMH-Finanzberatung durch, wobei Kosten und Zinsen verschiedener Bankprodukte über einen Zeitraum von sechs Monaten (Oktober 2017 bis März 2018) untersucht und bewertet wurden. Die ➤



Moderation:
Carola Ferstl
und Torsten
Knippertz von
n-tv führten
durch den
Abend

„Der Zins-Award zeichnet die Unternehmen aus, die den besten Mix aus attraktiven Konditionen und gutem Service bieten.“

*Markus Hamer,
Geschäftsführer
des DISQ*

ZINS-AWARD 2018

Produktbereich	Preisträger (alphabetisch)
Geldanlage	Abcbank Akbank Bigbank Consorsbank Cronbank Denizbank ING-DiBa Oyak Anker Bank VTB Direktbank Weltsparen Zinspilot
Girokonto	BBBank Consorsbank ING-DiBa PSD Bank Nürnberg Santander Sparda-Bank BW Stadtsparkasse Augsburg
Ratenkredit	Commerzbank Consorsbank Deutsche Skatbank EthikBank ING-DiBa PSD Bank Köln PSD Bank Westfalen-Lippe SWK Bank
Baufinanzierung	Allianz Lebensversicherung Commerzbank Dr. Klein DTW Immobilienfinanzierung Hypovereinsbank ING-DiBa Interhyp PSD Bank Köln PSD Bank Nürnberg PSD Bank Rhein-Neckar-Saar Santander
Kreditkarten	Santander Hanseatic Bank
Girokonto per App	1822direkt

Aussicht: Mit Blick auf den Berliner Dom ließen die Preisträger des Zins-Awards den Abend ausklingen



besten Unternehmen wurden zusätzlich vom DISQ einem umfassenden Servicetest unterzogen. Grundlage bildeten verdeckt initiierte Telefonberatungen und E-Mail-Anfragen, sogenannte Mystery-Tests, sowie Analysen zur einfachen und komfortablen Nutzung der Webseiten von den Anbietern. Die Auswertung umfasste über 2000 Konditionen-Datensätze und mehr als 1200 Servicekontakte. Max Herbst, Inhaber der FMH-Finanzberatung, hebt den Verbrauchernutzen hervor: „Nicht trotz, sondern gerade aufgrund der Niedrigzinsphase ist dem Kunden ein Anbietervergleich dringend zu empfehlen.“

Die Ergebnisse der Produkt- und Serviceanalyse wurden schließlich zusammengeführt. Sie zeigen, wer den besten Mix aus attraktiven Konditionen und Service bietet. Im feierlichen Ambiente der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz durften die Sieger der einzelnen Kategorien, die sich unter den knapp 200 getesteten Unternehmen durchgesetzt hatten, den Zins-Award 2018 entgegennehmen.

Die besten Guthabenzins-Anbieter

Im Bereich Geldanlage gehören unter anderem Zins-pilot, die Denizbank und ING-DiBa zu den besten An-

„Nicht trotz, sondern gerade aufgrund der Niedrigzinsphase ist dem Kunden ein Anbietervergleich dringend zu empfehlen.“

*Max Herbst,
Inhaber
FMH-Finanz-
beratung*

bietern. Weitere acht Banken dürfen sich ebenfalls über die Auszeichnung in dieser Kategorie freuen und den begehrten Award mitnehmen. Innerhalb der Kategorie wurde vom DISQ unter anderem noch zwischen der erweiterten und der gesetzlichen Einlagensicherung unterschieden.

Im Bereich des Tagesgelds gab es darüber hinaus getrennte Bewertungen der Angebote für Neukunden und Bestandskunden. Bei Festgeldern wurde nach der Laufzeit (ein und drei Jahre) unterschieden.

In der Kategorie Girokonto wurden insgesamt sieben Anbieter ausgezeichnet. Die Untersuchung differenzierte zwischen Gehaltskonten mit 2000 Euro Mindestgehaltseingang und Girokonten mit 500 Euro Geldeingang. Es wurde zudem nach Online-Konto, Konto mit Filialnutzung sowie regionalen und bundesweiten Anbietern differenziert. Dabei konnte beispielsweise die Sparda-Bank Baden-Württemberg überzeugen. Unter den Girokonten per App wurde nur ein Anbieter ausgezeichnet: 1822direkt, Tochter der Frankfurter Sparkasse, sicherte sich unter anderem durch ihr innovatives TAN-Verfahren die Auszeichnung im mobilen Banking.



Gruppenbild der Sieger: Die besten Anbieter für Sparer und Kreditnehmer

Die besten Sollzins-Anbieter

Bei den Ratenkrediten setzen sich die Consorsbank, die PSD Bank Köln sowie die Commerzbank durch. Insgesamt wurden die Angebote von acht Anbietern ausgezeichnet. Die Kategorien unterschieden zwischen Ratenkrediten und speziellen Angeboten für Autokredite. Die Analyse berücksichtigte nicht nur Laufzeiten und Kredithöhe, sondern teilweise auch Bonitätsvoraussetzungen. Als regionaler Anbieter konnte die PSD Bank Köln gleich in beiden Kategorien mit bonitätsunabhängigen Ratenkrediten ausgezeichnete Ergebnisse erzielen. Auf bundesweiter Ebene bietet die Commerzbank sehr gute Konditionen zur Finanzierung des Wunschautos.

Führend in der Baufinanzierung sind elf Anbieter. Zu den Preisträgern gehören unter anderem Dr. Klein, Interhyp, DTW Immobilienfinanzierung und Allianz Lebensversicherung. Die Interhyp sticht sowohl beim klassischen Baugeld als auch beim Forward-Darlehen mit ausgezeichneten Konditionen hervor und sichert sich bereits zum sechsten Mal eine Auszeichnung in der Baufinanzierung. Michael Neumann, Vorstand der Dr. Klein Privatkunden AG, fasst zusammen, worauf viele Verbraucher Wert legen: „Ein Haus zu kaufen ist oft der wichtigste finanzielle Schritt im Leben. Um diesen ruhigen Gewissens zu tun, sind neben Top-Konditionen auch ein profundes Vertrauensverhältnis zum Berater und exzellenter Service wichtig. Nur wer sich sicher ist, dass er fair, nachhaltig und auf Augenhöhe beraten wird, geht auch den finalen Schritt und entscheidet sich für die Baufinanzierung.“

Kreditkartenanbieter unter der Lupe

Dieses Jahr wurden im Rahmen des Zins-Awards erstmals Anbieter von Kreditkarten prämiert. Die Tester berücksichtigten bei der Analyse auch Anbieter von kostenlosen Angeboten ohne Girokonto. Über die



Unterhaltung: The Razzzones begeisterten die Gäste mit ihren Beatbox-Fähigkeiten

Auszeichnung konnten sich die Santander und die Hanseatic Bank freuen.

Verbraucher profitieren

Auf Fragen wie: „Wo ist das Geld am besten angelegt? Wer bietet den besten Ratenkredit? Wer hilft bei der Finanzierung des Bauvorhabens? Welches Girokonto kostet am wenigsten?“ findet der Zins-Award eindeutige Antworten. Damit bietet die Auszeichnung Verbrauchern eine hilfreiche Orientierung bei den zahlreichen Angeboten von Kreditinstituten und stellt – mittlerweile bereits seit fünf Jahren – eine wichtige Entscheidungshilfe dar. Deshalb dürfen sich am Ende nicht nur die prämierten Unternehmen freuen, sondern auch die Kunden, die durch einen Anbietervergleich von besten Zinssätzen und guter Kundenbetreuung profitieren. <<

PRIVATE HOCHSCHULEN

Bildung und mehr

Die Bologna-Reform und steigende Studienanfängerzahlen haben sich auch auf die privaten Hochschulen ausgewirkt: Der private Bildungssektor verzeichnet beträchtliche Wachstumsraten. Wo finden Interessierte erstklassigen Service und ein attraktives Studienangebot?



Studierende: Private
Hochschulen sind attraktiv

Direkt nach dem Abitur oder parallel zum Job: Ein Studium ist eine gute Gelegenheit, eine höhere Qualifikation für das Berufsleben zu erreichen und die Karriere anzuschieben. Aktuell gibt es an den deutschen Hochschulen insgesamt mehr als 2,8 Millionen eingeschriebene Studenten. Davon studieren 1,8 Millionen an Universitäten, rund eine Million an Fachhochschulen und etwa 36.000 an Kunst- und Musikhochschulen. Dabei haben die angehenden Studenten die Wahl zwischen öffentlichen und privaten Hochschulen, die sich wiederum in kirchlicher, kommunaler oder privater Trägerschaft befinden können. Die Zahl Letzterer ist in den vergangenen Jahren deutlich gestiegen.

Lange hatten private Hochschulen in Deutschland keine Tradition. Die modernen Universitäten, hierzulande entstanden im 19. Jahrhundert, waren im Unterschied etwa zu den USA ausschließlich in staatlicher Hand. Heute gehören private Unis zum Standardrepertoire im Bildungsbereich und werben in öffentlichen Verkehrsmitteln und auf anderen Werbeflächen um die Gunst der Fortbildungswilligen. Doch welches Institut empfiehlt sich durch kompetenten und kundenorientierten Service? Wer hat das attraktivste Angebot? Antworten liefert eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv. Im Rahmen der Studie wurden elf private Hochschulen einer Service- und Angebotsanalyse unterzogen.

Private Hochschulen können überzeugen

Die Hochschule Fresenius ging mit „gutem“ Gesamtergebnis als Testsieger aus der Studie hervor. Die

„Private Hochschulen haben sich mittlerweile in der deutschen Bildungslandschaft fest etabliert.“

Markus Hamer, Geschäftsführer des DISQ

Hochschule entwickelte sich aus dem 1848 von Carl Remigius Fresenius begründeten Chemischen Laboratorium Fresenius und ist die älteste Bildungsinstitution dieser Art im Bereich Chemie. „Sowohl beim Service als auch beim Angebot lag die Hochschule Fresenius vorn“, sagt Markus Hamer, Geschäftsführer des DISQ. Die Berater erfragten vor Ort gezielt die Wünsche der Interessenten und berieten sie sehr individuell. Die Anzahl sowie die Vielfalt der angebotenen Studiengänge waren am größten.

Rang zwei belegte die FOM Hochschule für Oekonomie und Management. Deren Internetseite schnitt im Test am besten ab: Hilfreiche, verständliche Informationen rund um das Studienangebot sowie zu den

DAS RANKING

RANG	PUNKTE	UNTERNEHMEN
<u>1. PLATZ</u>	<u>79,9</u>	HOCHSCHULE FRESENIUS
<u>2. PLATZ</u>	<u>78,5</u>	FOM HOCH- SCHULE FÜR OEKONOMIE UND MANAGEMENT
<u>3. PLATZ</u>	<u>75,7</u>	HOCHSCHULE MACROMEDIA
<u>4. PLATZ</u>	<u>75,5</u>	FHM FACHHOCH- SCHULE DES MITTELSTANDS
<u>5. PLATZ</u>	<u>75,4</u>	ISM INTER- NATIONAL SCHOOL OF MANAGEMENT
<u>6. PLATZ</u>	<u>69,3</u>	FRANKFURT SCHOOL OF FINANCE AND MANAGEMENT

WEITERE FÜNF HOCHSCHULEN BEANTWORTETEN DIE UNTERNEHMENSANFRAGE ZUR ANGEBOTSANALYSE NICHT UND KONNTEN DESHALB NICHT BERÜCKSICHTIGT WERDEN.

BEWERTUNGSKRITERIEN

Im Rahmen dieser Studie wurden die größten privaten Hochschulen einer eingehenden Analyse unterzogen. Einbezogen wurden Unternehmen, die eine staatlich anerkannte Hochschule in privater Trägerschaft sind und in mindestens drei deutschen Städten einen Standort (Campus) haben, an denen das Fach Betriebswirtschaftslehre (BWL) angeboten wird.

Serviceanalyse	50 %
Beratung vor Ort	35 %
Internetauftritt	30 %
Telefonischer Service	20 %
Service per E-Mail	15 %
Angebotsanalyse	50 %
Angebot	70 %
Vertragsbedingungen	30 %

Geschäftsbedingungen standen Interessenten zur Verfügung. Auch am Telefon punktete das Unternehmen mit kurzen Wartezeiten. Zusätzlich waren die Vertragsbedingungen bei der FOM die besten: So gab es ein kostenloses Zusatzsemester für die Abschlussarbeit und kurze Kündigungsfristen.

Die Hochschule Macromedia auf Platz drei punktete insbesondere mit ihrem sehr guten Angebot: Sie bot ein hochschuleigenes Stipendium, E-Learning-Vorlesungen, Hochschulsport sowie ein Semesterticket an den meisten Standorten.

Exzellente Ausbildung

Bei der Entscheidung für die richtige Hochschule nach der Schule oder später neben dem Beruf sollten Interessenten die Vor- und Nachteile privater und öffentlicher Hochschulen genau abwägen. Der größte Vorteil scheint dabei bei den Kosten zu liegen: Der Besuch der öffentlichen Institute ist – abgesehen von geringen Verwaltungsbeiträgen und gegebenenfalls Kosten für ein Semesterticket des ÖPNV – kostenlos, in einigen Bundesländern fallen allerdings für ein Zweit- oder berufsbegleitendes Studium Gebühren an. Ein Bachelor-Studium an einer privaten Hochschule kostet dagegen rund 520 Euro pro Monat. Gleichzeitig bieten viele dieser Hochschulen auch Stipendienmöglichkeiten, mit denen die anfallenden Kosten deutlich reduziert werden können, ebenso wie individuelle Finanzierungsmöglichkeiten.

Das Geld ist in der Regel gut investiert, denn die privaten Hochschulen bieten meist ein besseres Angebot, und durch das exzellente Studienangebot werden Kosten wieder wettgemacht. Während an den öffentlichen Hochschulen derzeit überfüllte Hörsäle zum Status quo gehören, sind die Seminare an den privaten klein und übersichtlich. Auf 30 Studierende kommt bei ihnen im Schnitt ein Dozent – das schafft ein per-



Studierende: Private Hochschulen sind attraktiv

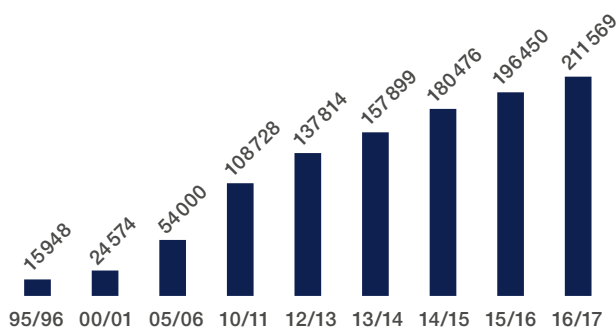
sönliches Verhältnis und stärkt den Lernerfolg. Die Dozenten kommen zudem in vielen Fällen direkt aus der Wirtschaft und sorgen damit für einen hohen Praxisbezug in den Seminaren. Patenprogramme mit Unternehmen sowie Hochschulen im Ausland sorgen darüber hinaus dafür, dass die Studierenden bereits während des Studiums für das spätere Berufsleben wichtige Kontakte knüpfen können.

Hohe Erfolgsquote

Zusammen mit der guten Ausstattung, etwa bestens sortierten Bibliotheken mit langen Öffnungszeiten und verschiedenen E-Learning-Systemen, sorgen die sehr guten Studienbedingungen auch für die hohe Erfolgsquote der privaten Hochschulen: Lediglich knapp neun Prozent brechen ihr Studium dort ab – an öffentlichen Hochschulen ist es jeder Dritte. Zudem schaffen 90 Prozent der privat Studierenden ihr Studium innerhalb der Regelstudienzeit. Wer also auf effiziente Ausbildung setzt, dürfte an einer privaten Hochschule gut aufgehoben sein. <<

PRIVATE HOCHSCHULEN

Steigende Studierendenzahlen Das Statistische Bundesamt attestiert privaten Hochschulen Beliebtheit.



#youchange

Zukunft gestalten

Hochschule Macromedia Digital denken, kreativ arbeiten und praxisnah studieren: Die Hochschule Macromedia, University of Applied Sciences, macht Studierende fit für den digitalen Wandel.



Gut aufgestellt:
Macromedia-Campus gibt es in München, Stuttgart, Freiburg, Köln, Hamburg und Berlin

Foto: Hochschule Macromedia

Die Hochschule Macromedia ist die Hochschule zur Gestaltung des digitalen Wandels. Quer durch alle Studiengänge steht die Wertschöpfung durch digitale Services im Zentrum der Lehre. Branchenerfahrene Professorinnen und Professoren bereiten die Studierenden auf vielfältige Karrierewege vor: In der digital getriebenen Wirtschaft, in der Medien- und Kreativ-, Sport- und Entertainmentindustrie. Als Künstler und Creator, als Manager und Vermarkter. Die Bachelor- und Masterstudiengänge der Hochschule Macromedia bilden beide Seiten der Kreativwirtschaft ab.

Kreativität und Management

So werden im Studiengang „Populäre Musik“ die Hits von morgen komponiert, während bei den Musikmanagement-Studierenden neue Lizenzierungsmodelle entstehen. In der Studienrichtung „Digital Media Business“ werden interaktive Online-Portale entwickelt, während Kommilitonen aus „Digital Media Design“ deren mobiles Nutzererleben optimieren. Und im „Fashion Design“-Studium konzentrieren sich die Studierenden auf das Fitting ihrer Kol-

lektion, derweil die Kollegen aus „Luxury- and Fashion Management“ das Pricing eines Luxuslabels planen.

Namhafte Partner

Bei den großen Praxisprojekten sind häufig namhafte Partner beteiligt. Eine Social-Media-Analyse für den FC Bayern München? Ein Imagefilm für Bosch? Digitale Vertriebsideen für Carl Zeiss oder ein Smart-City-Konzept für Mercedes Benz Consulting? Reale Fragestellungen, renommierte Unternehmen und hoch motivierte Studierende charakterisieren die Kooperationsprojekte der Macromedia. Modern ausgestattete Media-Labs helfen, das Erlebnispotenzial von Technologien wie VR und AR zu ergründen. So lernt es sich fast von selbst.

Über Grenzen hinweg

Ein wichtiges Asset des Macromedia-Studiums ist das Auslandssemester. Auslandserfahrung und interkulturelle Kompetenz sind mittlerweile Must-haves im Lebenslauf von Hochschulabsolventen. Dabei legt die Hochschule Macromedia größten Wert darauf, dass sich die

Studierenden im Ausland auf höchstem akademischem Niveau entwickeln. Ausländische Universitäten werden daher gründlich geprüft, bevor sie in das exklusive Netzwerk weltweiter Partnerhochschulen aufgenommen werden. So kann die Hochschule die vollumfängliche Anerkennung der ausländischen Studienleistungen garantieren.

Bachelor- und Masterstudiengänge der Hochschule Macromedia sind staatlich anerkannt und akkreditiert, Unterrichtssprachen sind Deutsch und Englisch. Seit 2013 gehört die private Hochschule zur Bildungsgruppe Galileo Global Education. Mit 32 Schulen in zehn Ländern, 80 Campus und etwa 85 000 Studierenden ist Galileo der europaweit größte Anbieter für Higher Education im Bereich angewandte Kunst, Kommunikation und Management.
www.hochschule-macromedia.de

Frische Produkte:
Supermärkte punkten mit
breitem Angebot



LEBENSMITTELMÄRKTE

Schöner shoppen

Der Gang zum Lebensmittelmarkt gehört für die meisten Bundesbürger zum Alltag. Dabei achten sie besonders auf günstige Preise, ein großes Angebot, eine einladende Atmosphäre und guten Service. Wo Kunden am besten einkaufen, fand jetzt eine aktuelle Studie heraus.

Handel und Einkaufen haben sich grundlegend verändert. Als Ende der 50er-Jahre des vergangenen Jahrhunderts der erste Selbstbedienungsladen als Vorform der Supermärkte in Köln eröffnete, läutete dies das Ende der Tante-Emma-Läden ein. Der Verbraucher musste sich daran gewöhnen, künftig seinen Einkauf sprichwörtlich selbst in die Hand zu nehmen. Heute können sich die Bundesbürger ein Leben ohne Supermärkte nicht mehr vorstellen. Das Problem der Kunden: die Wahlmöglichkeit zwischen einer Vielzahl an Supermärkten und Discountern und die Frage, wo sich der Einkauf wirklich lohnt. Dem ist eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv nachgegangen. Im Rahmen der Studie wurden zwölf überregionale Lebensmittelmarktketten in Deutschland untersucht.

Kaufland überzeugend bei Service und Qualität

Mit einem sehr überzeugenden Service-Ergebnis erzielte der Vollsortimenter Kaufland den Testsieg. Besonders punkten konnte das Unternehmen beim Angebot, etwa der Sorten- und Markenvielfalt, aber auch bei exotischen und Bioprodukten. Die freundlichen Mitarbeiter gaben stets korrekte Auskünfte und nahmen sich genug Zeit für die Beratung. Platz zwei ging an Real. Auch die Einzelhandelskette der Metro AG fiel sehr positiv in puncto Angebot auf. Zudem verfügten alle Filialen über Fleisch- und Käsetheken mit Bedienung, und die Wartezeiten an der Kasse waren vergleichsweise kurz. Als günstigster Vollsortimenter platzierte sich Real in der Preisanalyse noch vor einem der Discount-Mitbewerber. Rewe belegte Rang drei. Das hilfsbereite Personal beriet am individuellsten und

„Die Mitarbeiter der Vollsortimenter berieten insgesamt besser und souveräner als die Angestellten der Discounter.“

Markus Hamer, Geschäftsführer des DISQ

gab stets korrekte Auskünfte. Rewe verfügte über das zweitbeste Angebot im Test. Aldi Süd sicherte sich mit einem guten Gesamturteil Platz eins unter den Discountern. Das Unternehmen ging aus der Preisanalyse als insgesamt zweitgünstigster Lebensmittelmarkt hervor und bot den besten Service unter den Discountern. Der Preisanalyse, die das DISQ mit dem Preiszeiger Wirtschaftsinformationsdienst durchführte, lag ein Musterwarenkorb mit 29 Produkten zugrunde. Die Preise wurden in jeweils vier Filialen jeder Supermarktkette ermittelt. Auffallend große Unterschiede gab es bei Obst und Gemüse, bei Grundnahrungsmitteln waren die Preisdifferenzen dagegen marginal. Günstigster Lebensmittelmarkt und damit Preissieger wurde Netto Marken-Discount. <<

DAS RANKING

RANG	PUNKTE	UNTERNEHMEN
<u>1. PLATZ</u>	<u>79,2</u>	<u>KAUFLAND</u>
<u>2. PLATZ</u>	<u>78,7</u>	<u>REAL</u>
<u>3. PLATZ</u>	<u>78,3</u>	<u>REWE</u>
<u>4. PLATZ</u>	<u>77,9</u>	<u>MARKTKAUF</u>
<u>5. PLATZ</u>	<u>77,3</u>	<u>EDEKA</u>
<u>6. PLATZ</u>	<u>77,2</u>	<u>ALDI SÜD</u>
<u>7. PLATZ</u>	<u>75,4</u>	<u>LIDL</u>
<u>8. PLATZ</u>	<u>75,2</u>	<u>NETTO</u>
<u>9. PLATZ</u>	<u>74,8</u>	<u>ALDI NORD</u>
<u>10. PLATZ</u>	<u>74,6</u>	<u>NETTO MARKEN-DISCOUNT</u>
<u>11. PLATZ</u>	<u>71,8</u>	<u>PENNY MARKT</u>
<u>12. PLATZ</u>	<u>71,5</u>	<u>NORMA</u>

ALLE ZWÖLF TESTKANDIDATEN ERREICHTEN DIE NOTE „GUT“. WIE BEREITS 2017 BOTEN DIE DISCOUNTER INSGESAMT DIE NIEDRIGEREN PREISE.

BEWERTUNGSKRITERIEN

Im Rahmen der Studie wurden zwölf überregionale Lebensmittelmarktketten in Deutschland untersucht, die über mindestens nationale 140 Filialen verfügten und in den Großräumen von mindestens zwei der vier größten Städte präsent waren. Analysiert wurden die Servicequalität und das Preisniveau. Pro Unternehmen wurden sechs verdeckte Besuche zu Stoßzeiten und vier Besuche zu normalen Zeiten durchgeführt.

Serviceanalyse	50 %
Angebot	35 %
Kommunikationsqualität	20 %
Kompetenzgrad	15 %
Aktivitätsgrad	15 %
Qualität des Umfelds	15 %
Preisanalyse	50 %
Produktpreise (Musterwarenkorb mit 29 Produkten)	

PARFÜMERIEKETTEN IM TEST

Fachgeschäfte gefragt

Die Mehrheit der Deutschen legt großen Wert auf ein gepflegtes Äußeres. Informationen zu Kosmetik- und Körperpflegeprodukten beschaffen sich viele im Internet. Doch entgegen dem Trend in anderen Bereichen gehen Kunden immer noch am liebsten im Fachhandel shoppen.

Qual der Wahl: Parfümerieketten bieten eine große Auswahl an Düften



Kosmetik- und Körperpflegeprodukte erfreuen sich unverändert großer Beliebtheit. Zwar ist der Trend zum Online-Shopping auch in dieser Sparte deutlich spürbar – so haben im Jahr 2017 rund 17,5 Prozent der deutschen Internetnutzer Düfte online gekauft –, aber Kunden wollen auf die Vorteile ihrer Parfümerie vor Ort nicht verzichten. Dazu gehört vor allem die persönliche und fachkundige Beratung der Parfümeriemitarbeiter.

Doch welches Unternehmen bietet seinen Kunden tatsächlich eine kompetente und freundliche Beratung in angenehmer Atmosphäre? Eine Antwort darauf liefert eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ). Das unabhängige Institut unterzog dazu acht große Parfümerieketten mit bundesweit mindestens 40 Filialen einer eingehenden Serviceanalyse.

Parfümerien treffen den Nerv der Konsumenten

Testsieger Parfümerie HC überzeugte mit der besten Beratungskompetenz, die Mitarbeiter beantworteten sämtliche Fragen vollständig und korrekt. Dabei nahmen sie sich viel Zeit und erfragten die Kundenwünsche am detailliertesten. Weitere Pluspunkte waren die kurzen Wartezeiten bis zur Beratung und an der Kasse. Attraktive Zusatzservices rundeten das positive Gesamtbild ab. Auf dem zweiten Rang folgte Schwanen-Parfümerie Becker. Deren Angestellte gingen stets freundlich und aktiv auf die Kunden zu. Außerdem überzeugte das Unternehmen mit hoher Kulanz beim Umtausch: Eine Rückgabe war stets möglich – sogar ohne Bon oder bei geöffneter Ware. Platz drei belegte Douglas. Besonders positiv fielen in

„Die Mitarbeiter in den Parfümerien konnten mit hoher Beratungskompetenz und Freundlichkeit überzeugen.“

Markus Hamer, Geschäftsführer des DISQ

den Filialen die übersichtliche Produktpräsentation, die einladende Raumatmosphäre und das angenehme Erscheinungsbild der Verkäufer auf. Zudem punktete Douglas mit einem besonders breiten Angebot an Kosmetikprodukten.

Insgesamt bewiesen die Mitarbeiter in den Parfümerien hohe Beratungskompetenz. „Nur in wenigen Fällen erhielten die Kunden falsche Auskünfte“, sagt Markus Hamer, Geschäftsführer des DISQ. Zu den großen Stärken der Parfümerien gehörte zudem das freundliche, hilfsbereite und gepflegte Auftreten der Mitarbeiter. Auch das angenehme und saubere Erscheinungsbild der Geschäfte sorgte für ein positives Einkaufserlebnis. <<

DAS RANKING

RANG	PUNKTE	UNTERNEHMEN
<u>1. PLATZ</u>	<u>81,9</u>	<u>PARFÜMERIE HC</u>
<u>2. PLATZ</u>	<u>80,2</u>	<u>SCHWANEN-PARFÜMERIE BECKER</u>
<u>3. PLATZ</u>	<u>79,7</u>	<u>DOUGLAS</u>
<u>4. PLATZ</u>	<u>78,4</u>	<u>PARFÜMERIE SCHUBACK</u>
<u>5. PLATZ</u>	<u>77,8</u>	<u>STADT-PARFÜMERIE PIEPER</u>
<u>6. PLATZ</u>	<u>75,7</u>	<u>KARSTADT</u>
<u>7. PLATZ</u>	<u>67,5</u>	<u>GALERIA KAUFHOF</u>
<u>8. PLATZ</u>	<u>65,8</u>	<u>MÜLLER</u>

BRANCHENERSTER WURDE PARFÜMERIE HC (QUALITÄTSURTEIL „SEHR GUT“). AUCH PLATZ ZWEI (SCHWANEN-PARFÜMERIE BECKER) SCHNITT MIT „SEHR GUT“ AB. DIE PLÄTZE DREI BIS SECHS ERHIELTEN JEWEILS DAS QUALITÄTSURTEIL „GUT“, DIE PLÄTZE SIEBEN UND ACHT JE EIN „BEFRIEDIGEND“.

BEWERTUNGSKRITERIEN

Die Tests fanden in 36 deutschen Städten statt. Am häufigsten wurden Parfümerien in Hamburg, Köln, Frankfurt am Main und Düsseldorf getestet. Pro Unternehmen gab es sechs Besuche zu Stoßzeiten und vier Besuche zu normalen Zeiten. Die Beratungsqualität wurde anhand von Rollenspielen zu verschiedenen themenspezifischen Fragestellungen analysiert. Bei jedem Besuch erfolgte zudem ein Testkauf, um Kundenfreundlichkeit, Wartezeiten an der Kasse und später auch die Kulanz beim Umtausch zu messen.

Kompetenzgrad	22,5 %
Kommunikationsqualität	20 %
Angebot	15 %
Aktivitätsgrad	15 %
Qualität des Umfelds	15 %
Kulanz beim Umtausch	7,5 %
Zusatzservices	5 %