

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Beste Apothekenkooperation 2010

Deutsches Institut für Service-Qualität bestätigt Ergebnisse von Stiftung Warentest - Kompetenz nur ausreichend

Hamburg, 06.05.2010 (ots) – Im Auftrag von ZDF WISO überprüfte das Deutsche Institut für Service-Qualität wie es um Beratung, Service und Preis in Apotheken bestellt ist. Insgesamt wurden 270 Vor-Ort-Apotheken der neun größten Kooperationen analysiert. Die Tester ließen sich am Telefon und in der Filiale in je 30 Mitglieds-Apotheken der jeweiligen Kooperation verdeckt beraten. Zusätzlich erhob das Institut die Preise für drei Produkte, die pro Apothekenkooperation je fünf Mal im Rahmen des Filialtests gekauft wurden. Der WISO-Beitrag wurde am 12. April 2010 ausgestrahlt.

Die Tester informierten sich zu Wechselwirkungen von Aspirin Plus C und Marcumar, Einnahmehinweise zum Antibiotikum Doxycyclin 100 und Wechselwirkungen mit Magnesium sowie zu Nebenwirkungen von Eferox 100. Zusätzlich erkundigten sich die Testkunden nach Zusatzleistungen wie den Verleih von Geräten, Ernährungsberatungen oder Botendiensten.

Insgesamt war der Service der Apotheken gerade noch befriedigend, sowohl in Bezug auf die Beratung in der Filiale als auch am Telefon. Fünf der neun Kooperationen schnitten nur mit ausreichend ab. Die mangelnde Kompetenz stellte das beherrschende Defizit dar: Lediglich ein Drittel der Kooperationen beantwortete alle gesundheitsrelevanten Fragen vollkommen richtig. In über der Hälfte der Fälle wiesen die Mitarbeiter nicht darauf hin, dass die Wirkung des Antibiotikums durch Magnesium gehemmt wird. Vollständig waren die Antworten nur in zwei Dritteln der Beratungen. „Unsere umfassende Studie mit 270 Beratungen bestätigt die kürzlich veröffentlichten Ergebnisse der Stiftung Warentest. Unsere Untersuchung zeigte leider, dass nur die Top-Kooperationen alle gesundheitsrelevanten Fragen fehlerfrei lösten“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Gesamtsieger wurde die Kooperation Guten Tag Apotheken. Der Apothekenzusammenschluss überzeugte durch Top-Ergebnisse im Service und beim Preis-Check. Auf Platz zwei folgte Gesund ist bunt vor livesco. Beim Preis-Check überzeugte DocMorris, die Preise lagen im Durchschnitt 12 Prozent unter der unverbindlichen Preisempfehlung.

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. In bisher über 100 umfassenden Servicetests liefert das Institut den Verbraucher bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 27
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de