

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Apothekenkooperationen 2017

Beratung kompetent, aber teils oberflächlich – Service insgesamt gut – Alphega Apotheken auf Platz eins

Hamburg, 01.08.2017 – Geht es um die Gesundheit, schätzen viele Kunden die persönliche Beratung und den Service der Apotheken. Oft wird die Kundschaft nicht enttäuscht, allerdings gibt es auch Schwachpunkte. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv elf Apothekenkooperationen getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 02.08.2017, 18:35 Uhr*).

Verbesserter Service

Die Servicequalität der Branche steigt im Vergleich zur Vorstudie von einem befriedigenden auf ein gutes Niveau. Die Kundenorientierung ist aber weiter ausbaufähig – gerade bei der persönlichen Beratung besteht trotz insgesamt guter Leistungen noch Luft nach oben.

Die Apothekenmitarbeiter treten motiviert auf und nehmen sich in der Regel ausreichend Zeit für den Kunden. Auch deren Kompetenz ist insgesamt überzeugend – es kommt in den Beratungen zu keinen Falschaussagen. Dennoch zeigen sich auch Schwächen: Zu häufig werden unvollständige Informationen zu den Medikamenten geliefert; die Angestellten weisen nicht immer auf korrekte Einnahme und mögliche Wechselwirkungen hin. Darüber hinaus erfragen sie den Bedarf der Kunden teilweise zu oberflächlich – etwa hinsichtlich der konkreten Beschwerden oder Vorerkrankungen.

Profilieren können sich die Apotheken vor Ort mit oft umfangreichen Zusatzservices. Viele Verbund-Filialen beraten zu Reiseimpfungen, bieten unterschiedliche Gesundheits-Checks, wie Blutzucker-, BMI- oder Blutdruckmessungen, und nicht selten auch einen Verleihservice, etwa von Inhalationsgeräten. Die Mehrzahl der untersuchten Apotheken offeriert darüber hinaus einen Botenservice zum Kunden.

Aktionspreise auch vor Ort

Rezeptfreie Medikamente im Sonderangebot sind in den Apotheken vor Ort inzwischen gängige Praxis. Im Vergleich gibt es teils deutliche Preisunterschiede – ein Beispiel: die Packung Aspirin plus C kostet im günstigsten Fall 6,99 Euro, die teuerste Apotheke verlangt 11,20 Euro. Insgesamt liegen die Preise der Kooperationen in der durchgeführten Stichprobe im Schnitt unter dem Apothekenverkaufspreis (AVP), dem Preisindikator der Branche. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, resümiert: „Neben dem Service vor Ort bieten Apothekenkooperationen punktuell auch attraktive Preise. Nicht jede Online-Apotheke ist bei jedem rezeptfreien Medikament automatisch günstiger.“

Die besten Unternehmen

Alphega Apotheken geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die Kooperation erzielt sowohl bei der Filialberatung als auch am Telefon das jeweils beste Ergebnis. Die Mitarbeiter vor Ort nehmen sich viel Zeit für die Gespräche und weisen auf die korrekte Einnahme sowie

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, Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Wechselwirkungen der Medikamente hin. Zudem fällt die Reaktion auf Beschwerden sehr kundenorientiert aus. Der telefonische Service überzeugt mit sehr kurzen Wartezeiten und kompetenten Angestellten. Beim Preis-Check zählte die Kooperation zu den drei günstigsten Anbietern. Gegenüber dem Apothekenverkaufspreis sparen Kunden im Schnitt über vier Prozent.

Den zweiten Rang nimmt Mea - Meine Apotheke mit dem Qualitätsurteil „gut“ ein. Die Mitarbeiter überzeugen in den Beratungen vor Ort, beispielsweise hinsichtlich der Informationen zur Einnahme der Medikamente. Auch Fragen der Kunden beantworten sie meist umfassend. Ebenfalls positiv: die kurzen Wartezeiten bis zur Beratung. Am Telefon sind die Auskünfte fachlich stets korrekt und inhaltlich gut verständlich. Die Kooperation liegt preislich im Schnitt unter dem AVP, zählt aber nicht zu den drei günstigsten Anbietern.

Auf den dritten Rang kommt Guten Tag Apotheken (Qualitätsurteil: „gut“). Die Angestellten zeigen sich sehr kommunikationsstark, überzeugen dabei mit Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft und geben verständliche Informationen zu den Medikamenten. Auch mit sauberen Räumlichkeiten, meist barrierefreier Filialgestaltung und häufig angebotenen Zusatzservices punktet das Unternehmen. Beim Preis-Check liegt die Kooperation im Schnitt um drei Prozent unter dem AVP und ist damit im Vergleich preislich attraktiv.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte elf Apothekenkooperationen. Die Messung der Service- und Beratungsqualität erfolgte durch Mystery-Tests in Form von jeweils zehn Testanrufen sowie bundesweit je zehn verdeckten Besuchen in verschiedenen Filialen der Kooperationen. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Wartezeiten, die Qualität des Filialumfelds und vorhandene Zusatzservices wie Gesundheits-Checks oder Reiseimpfberatungen. Insgesamt flossen 220 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Darüber hinaus erfolgte für sämtliche Verbundgruppen ein Preis-Check. Hierfür wurden in verschiedenen Filialen jeder Kooperation die Preise für drei gängige rezeptfreie Medikamente erhoben (Stand: 01. Juni 2017) und vergleichend bewertet.

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
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

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.