

PRESSEMITTEILUNG

Beratungsstudie: Apothekenkooperationen 2019

Beratung kompetent, aber oft zu wenig individuell – Gutes Branchenergebnis – Guten Tag Apotheke auf Platz eins

Hamburg, 01.08.2019 – Geht es um Rezepteinlösung, fachkundige Beratung oder Notfallservice – Apotheken vor Ort haben bei vielen Kunden einen ungebrochen guten Ruf. Die Filialen spielen ihre Stärken aus, zeigen aber auch in den persönlichen Beratungen noch Verbesserungspotenzial. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv elf Apothekenkooperationen getestet hat (Veröffentlichungshinweis: www.n-tv.de/ratgeber/tests und www.disq.de).

Gute Servicequalität

Die Apothekenkooperationen erreichen insgesamt ein gutes Servicelevel – neun Unternehmen schneiden mit dem Qualitätsurteil „gut“ ab, zwei weitere Anbieter erzielen ein befriedigendes Ergebnis. Die Unternehmen überzeugen vor allem mit einer kompetenten Beratung vor Ort.

Die freundlichen Apothekenmitarbeiter treten souverän auf und beraten fast ausnahmslos fachlich korrekt. Zudem nehmen sie sich für die Beratung meist ausreichend Zeit und geben inhaltlich verständliche Auskünfte. Dennoch gibt es auch Schwachstellen, insbesondere bei der Analyse des Kundenbedarfs: Fragen zu Beschwerden oder Vorerkrankungen kommen oftmals zu kurz; alternative Medikamente werden nur selten vorgestellt.

Auch mit oft umfangreichen Zusatzservices können sich die Apotheken vor Ort profilieren. Viele Verbund-Filialen beraten zum Beispiel zu Reiseimpfungen und bieten Gesundheits-Checks, wie Blutdruck- oder Blutzuckermessungen, und häufig auch einen Botenservice zum Kunden.

Beim telefonischen Service schneidet die Branche etwas schwächer ab und erreicht ein befriedigendes Ergebnis. Die Auskünfte der Mitarbeiter fallen hier häufig unvollständig aus; die Beratungen sind weniger lösungsorientiert und individuell. Positiv allerdings: Ein Großteil der Gespräche kommt schon im ersten Versuch zustande und für die Anrufer entstehen kaum Wartezeiten.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bilanziert: „Die Beratung in den Apotheken ist kompetent und insgesamt gut, wenn auch mit Einschränkungen. Gesundheitliche Beschwerden und Vorerkrankungen sollte man möglichst aktiv zur Sprache bringen, damit eine individuelle und ganzheitliche Beratung erfolgt.“

Die besten Apothekenkooperationen

Als Testsieger geht Guten Tag Apotheke mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Studie hervor. Die Apothekenkooperation punktet insbesondere mit der besten Beratung vor Ort. Die sehr freundlichen Mitarbeiter beraten strukturiert, individuell sowie inhaltlich verständlich. Die Antworten des Fachpersonals sind am besten auf den Bedarf der Kunden zugeschnitten. Sowohl vor Ort als auch am Telefon erteilen die Mitarbeiter ausnahmslos korrekte Auskünfte und nehmen dabei die Kunden und ihr Anliegen ernst.

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf dem zweiten Rang positioniert sich die Kooperation Gesund leben-Apotheken (Qualitätsurteil: „gut“). Insbesondere die kompetenten Berater vor Ort stellen eine Stärke dar. Sie fragen mit am häufigsten nach den genauen Beschwerden der Kunden und machen den Produktnutzen deutlich. Zudem überzeugen die Apotheken mit einer äußerst ansprechenden Filialgestaltung. Am Telefon präsentieren sich die Mitarbeiter freundlich und motiviert.

Rang drei belegt Natürlich (Qualitätsurteil: „gut“). Die Kooperation profiliert sich unter anderem mit fachkundigen Mitarbeitern und einem umfangreichen Angebot an Zusatzservices, etwa unterschiedlichen Gesundheits-Check-ups und dem Verleih von Geräten. Am Telefon analysieren die Mitarbeiter gezielt den Kundenbedarf und beraten sehr individuell.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte elf überregionale Apothekenkooperationen. Die Messung der Service- und Beratungsqualität erfolgte anhand von jeweils zehn Telefon-Tests (Mystery-Calls) sowie bundesweit je zehn verdeckten Besuchen in verschiedenen Filialen der Kooperationen. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz 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.

Veröffentlichung 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

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
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. Über 2.000 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.