DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

DOKUMENTATION – Zusammenfassung
Servicestudie: Reha-Kliniken 2019

„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv
Hamburg, 11. November 2019

UNTERNEHMEN
KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Das Marktforschungsinstitut

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucher-orientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungs-methodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / n-tv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

		Seite
1.	**Zahlen und Fakten zur Studie**	**5**
2.	**Fazit**	**7**
3.	**Gesamtergebnis**	**8**
4.	**Die besten Unternehmen**	**10**
5.	**Stärken und Schwächen der Branche**	**12**
	Telefonischer Service	13
	Service per E-Mail	14
	Internetauftritt	15
6.	**Methodik**	**16**
Anhang		**27**

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

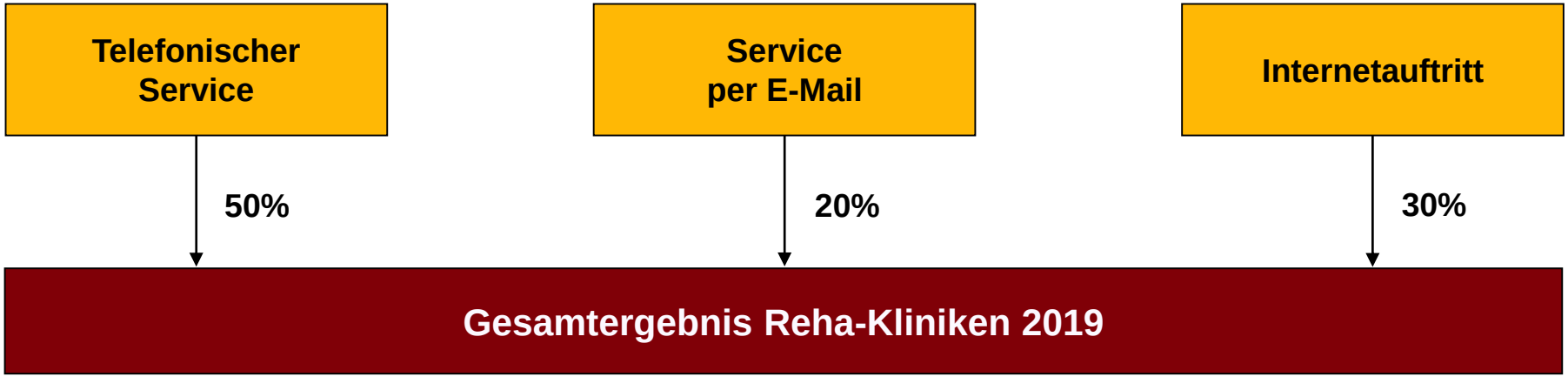
Auftraggeber	Nachrichtensender n-tv
Studienumfang	9 Reha-Klinik-Ketten
Studienzeitraum	Juli bis Oktober 2019
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Service
Serviceanalyse	Mystery-Tests, insgesamt 279 Servicekontakte (31 je Anbieter) ▪ 90 Analysen der telefonischen Kontaktqualität (10 je Anbieter) ▪ 90 Analysen der E-Mail-Beantwortung (10 je Anbieter) ▪ 9 Inhaltsanalysen der Internetauftritte (1 je Anbieter) ▪ 90 Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer (10 je Anbieter)

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT



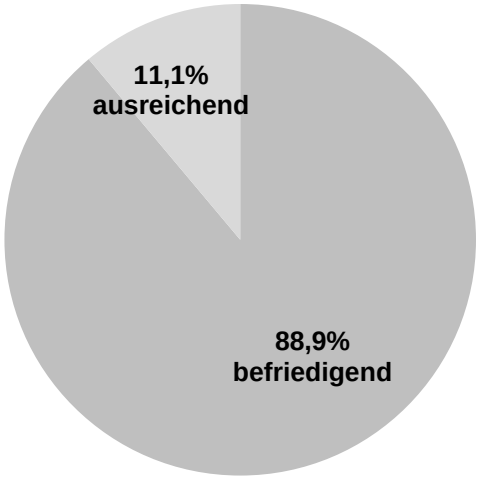
© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Gesamtergebnis

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Reha-Kliniken			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	ZAR Nanz Medico	67,2	befriedigend
2	Celenus-Kliniken	67,0	befriedigend
3	Mediclin	65,2	befriedigend
4	Median	63,8	befriedigend
5	Medical Park	63,2	befriedigend
6	Asklepios	63,0	befriedigend
7	Deutsche Rentenversicherung Bund	62,3	befriedigend
8	Salvea	61,4	befriedigend
9	Vamed Gesundheit	51,1	ausreichend
	Branche (Mittelwert)	62,7	

Verteilung der Qualitätsurteile



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Gesamtergebnis

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Reha-Kliniken 100%			Telefonischer Service 50%		Service per E-Mail 20%		Internet-auftritt 30%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**ZAR Nanz Medico**	**67,2**	1	70,2	2	57,4	6	68,8
2	**Celenus-Kliniken**	**67,0**	2	69,1	6	53,7	3	72,3
3	**Mediclin**	**65,2**	5	66,1	5	54,2	4	70,9
4	**Median**	**63,8**	9	54,0	1	57,9	1	83,9
5	**Medical Park**	**63,2**	3	67,2	8	46,5	7	67,8
6	**Asklepios**	**63,0**	4	66,2	7	50,4	8	66,1
7	**Deutsche Rentenversicherung Bund**	**62,3**	8	57,1	3	55,3	2	75,7
8	**Salvea**	**61,4**	6	64,8	4	55,1	9	60,0
9	**Vamed Gesundheit****	**51,1**	7	60,8	9	0,0	5	69,1
	Branche (Mittelwert)	**62,7**		63,9		47,8		70,5

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Das Unternehmen beantwortete im Testzeitraum weniger als die Hälfte der E-Mail-Anfragen. Der Service per E-Mail wurde deshalb mit null Punkten bewertet.

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Die besten Unternehmen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis	**ZAR Nanz Medico**	Celenus-Kliniken	Mediclin
Telefonischer Service	ZAR Nanz Medico	Celenus-Kliniken	Medical Park
Service per E-Mail	Median	ZAR Nanz Medico	Deutsche Rentenversicherung Bund
Internetauftritt	Median	Deutsche Rentenversicherung Bund	Celenus-Kliniken

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik

Hintergrund der Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ob nach einer schweren Erkrankung oder einem Unfall – eine Reha (gängige Abkürzung für Rehabilitation) kann Betroffenen helfen, wieder zu Kräften zu kommen und vollständig zu genesen. Nach offizieller Auffassung ist eine Rehabilitationsleistung eine medizinische Leistung, die eine Behinderung oder Pflegebedürftigkeit abwendet, beseitigt, mindert oder einen Ausgleich schafft.* Die Leistungen können sowohl stationär als auch ambulant erfolgen. Das Ziel der Behandlungen ist, die betroffene Person wieder in das Alltagsleben zu integrieren.**

Nach deutschem Recht kann der Patient einen Wunsch äußern, in welcher Einrichtung seine Rehabilitation stattfinden soll.*** Doch welche Reha-Klinik ist für den einzelnen Betroffenen geeignet? Um eine Entscheidung treffen zu können gilt es, sich vorab umfassend zu informieren und individuell beraten zu lassen.

Eine Recherche-Möglichkeit bieten die Websites der Anbieter. Doch liefern die Internetseiten tatsächlich wesentliche Informationen zu den Einrichtungen und den gebotenen Leistungen? Interessenten können sich außerdem telefonisch und per E-Mail um Erstinformationen und Beratungen bemühen. Insofern war auch zu klären, bei welchen Kliniken die telefonische Beratung und der E-Mail-Support kompetent, kundenorientiert und freundlich sind. Ziel der Studie war es, die Reha-Klinik-Kette mit dem besten Service, insbesondere in puncto Beratung, zu identifizieren.

* Bundesministerium für Gesundheit (2019): Rehabilitation, online unter: https://www.bundesgesundheitsministerium.de/rehabilitation.html (Abrufdatum: 24.07.2019)

** Bundesministerium für Gesundheit (2019): Stationäre und teilstationäre Rehabilitation & Ambulante Rehabilitation, online unter: https://www.bundesgesundheitsministerium.de/rehabilitation.html (Abrufdatum: 24.07.2019)

*** Sozialgesetzbuch (o. J.): §8 IX. Online unter: https://www.sozialgesetzbuch-sgb.de/sgbix/8.html (Abrufdatum: 24.07.2019)

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungsumfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Die Studie widmete sich dem Service der größten Reha-Klinik-Ketten in Deutschland. Sie berücksichtigte Unternehmen, die bundesweit mehr als zehn Reha-Kliniken an unterschiedlichen Standorten führen und Schwerpunkte in mindestens drei verschiedenen medizinischen Bereichen setzen (zum Beispiel Orthopädie, Geriatrie, Psychosomatik). Bei den Anbietern handelte es sich sowohl um reine Reha-Kliniken als auch um in Krankenhäuser integrierte Reha-Zentren. Spezialisierte Reha-Kliniken, die beispielsweise nur auf Mutter-/Vater-/Eltern-Kind-Kuren oder aber auf Rehabilitation nach Unfall/Berufserkrankung fokussiert sind, blieben in dieser Studie unberücksichtigt. Damit ergab sich die folgende Untersuchungsauswahl:

- Asklepios
- Celenus-Kliniken
- Deutsche Rentenversicherung Bund
- Median
- Medical Park
- Mediclin
- Salvea
- Vamed Gesundheit
- ZAR Nanz Medico

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Rollenspiele

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Bei den Mystery-Tests verwendeten die geschulten Testkunden für die Anfragen per Telefon und E-Mail spezifische Rollenspiele mit Fragestellungen rund um den Themenkomplex Rehabilitation/Reha-Kliniken. Alle Anfragen wurden auf Interessentenbasis gestellt und hatten unter anderem folgende Themen zum Inhalt:

- Beantragung der Reha
- Voraussetzungen für die Genehmigung einer Reha
- Wahlrecht bei Reha-Kliniken
- Mitaufnahme einer Begleitperson während einer stationären Behandlung
- Vorteile und Ablauf einer ambulanten Reha
- Notwendige Dokumente für die Kostenübernahme
- Kostenträger der Reha
- Qualität und Standards der Reha-Kliniken

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Telefonischer Service		100,0%
Beratungskompetenz		**30,0%**
Richtigkeit der Aussagen	7,0%	
Vollständigkeit der Aussagen	6,0%	
Strukturierte Beratung	4,0%	
Individuelle Beratung	5,0%	
Inhaltliche Verständlichkeit	4,0%	
Glaubwürdigkeit des Beraters	4,0%	
Lösungsqualität		**20,0%**
Gezielte Bedarfsanalyse	5,0%	
Bedarfsgerechte Antworten	5,0%	
Aufzeigen des Kunden- oder Produktnutzens	4,0%	
Relation Gesprächsdauer und -ergebnis	2,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	4,0%	

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Telefonischer Service (Fortsetzung)		
Kommunikationsqualität		**20,0%**
Vollständige Meldeformel	1,5%	
Positive Gesprächseröffnung	1,5%	
Namensansprache	1,0%	
Aktive Gesprächsführung	2,5%	
Interaktionsqualität	2,5%	
Freundlichkeit	4,0%	
Motivation	3,0%	
Akustische Verständlichkeit	1,5%	
Positive Formulierungen	1,0%	
Positive Verabschiedung	1,5%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		**20,0%**
Zustande gekommene Gespräche im Erstkontakt	7,0%	
Durchschnittliche Wartezeit	7,0%	
Gesprächsannahme innerhalb von 20 Sekunden	3,0%	
Wöchentliche Erreichbarkeit	3,0%	
Beratungserlebnis		**10,0%**
Authentischer Berater	2,0%	
Gesprächsatmosphäre/Wohlfühlfaktor	4,0%	
Mehrwert der Beratung	2,0%	
Erinnerungswert	2,0%	

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Service per E-Mail		100,0%
Beratungskompetenz		**35,0%**
Richtigkeit der Aussagen	7,0%	
Vollständigkeit der Aussagen	6,0%	
Strukturierte Darstellung	4,0%	
Individuelle Antworten	6,0%	
Inhaltliche Verständlichkeit	4,5%	
Souveränität	4,5%	
Orthografisch und grammatikalisch fehlerfreie Antwort	3,0%	
Lösungsqualität		**20,0%**
Bedarfsgerechte Antworten	6,0%	
Aufzeigen des Kunden- oder Produktnutzens	4,0%	
Konsistente Darstellung	1,0%	
Relation Antwortumfang und -ergebnis	4,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	5,0%	

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Service per E-Mail (Fortsetzung)		
Kommunikationsqualität		**20,0%**
Eindeutige Absenderkennung	1,0%	
Betreffzeile entspricht Ursprungsanfrage	1,0%	
Anfragetext in Antwort enthalten	1,5%	
Positiver Einstieg	1,0%	
Anrede mit Namen	2,0%	
Dank für die Kontaktaufnahme	2,0%	
Freundlichkeit der Antwort	3,0%	
Optische Gestaltung	2,0%	
Positive Formulierungen	2,0%	
Aktives Gesprächsangebot	1,0%	
Positive Verabschiedung	2,0%	
Nennung wichtiger Kontaktdaten	1,5%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		**20,0%**
Zusendung einer Empfangsbestätigung	3,0%	
Eingegangene Antwort	7,0%	
Dauer bis zum Erhalt der Antwort	7,0%	
Zusendung einer Antwort in 24 Stunden	3,0%	
Beratungserlebnis		**5,0%**
Mehrwert der Antwort	1,5%	
Erinnerungswert	3,5%	

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Internetauftritt		**100,0%**
Inhaltsanalyse		**50,0%**
Nutzerbetrachtung		**50,0%**
Inhaltsanalyse Internet		**100,0%**
Spezielle Informationen und Funktionen		**50,0%**
Standortfinder (z. B. PLZ, Bundesland, Fachgebiet)	5,0%	
Vorstellung der Kliniken/Standorte:		
Informationen zu Reha-Schwerpunkten/Bereichen (z. B. Orthopädie, Onkologie, Neurologie)	5,0%	
Informationen über Therapieansätze/Behandlungsformen (z. B. für orthopädische Rehabilitation, Ergo- und Physiotherapie)	5,0%	
Mehrere Bilder/Videos von Reha-Einrichtungen	4,0%	
Informationen zur Ausstattung/zum Service der Einrichtungen:		
Medizinischer Service (z. B. Infos über Qualifikation der Ärzte, Sprechstunden-Angebot)	4,0%	
Zimmer	2,0%	
Freizeitangebot/Gastronomie	2,0%	
Informationen über Beantragung der Reha	5,0%	
Informationsmaterial über die Einrichtungen (Download oder Bestellung)	3,0%	
Anzahl Klicks bis zum Standortfinder	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu Informationen über Reha-Antrag	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu Detailinformationen (Ausstattung/Service) zur Klinik	5,0%	

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Inhaltsanalyse Internet (Fortsetzung)		
Allgemeine Informationen		**30,0%**
AGB/Rechtliches	4,0%	
FAQ/Hilfebereich	3,5%	
Glossar	2,5%	
Suchfunktion	2,5%	
Sitemap/Seitenbeschreibung	2,5%	
Newsletter	2,5%	
Mobiloptimierte Website	2,5%	
Anzahl Klicks bis zu den AGB/zum Rechtlichen	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu den FAQ/zum Hilfebereich	5,0%	
Kontaktinformationen		**20,0%**
Telefonnummer (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Hinweis auf telefonische Erreichbarkeit	1,5%	
Call-Back-Service	2,0%	
E-Mail-Adresse (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Allgemeines Kontaktformular	1,5%	
Postanschrift (außerhalb des Impressums/der AGB)	2,0%	
Explizite Kritik-Möglichkeit	3,0%	
Social-Media-Auftritt (Facebook, Twitter, Forum etc.)	1,0%	
Direct-Messaging (Chat, Skype, WhatsApp)	1,0%	
Anzahl Klicks bis zur Telefonnummer	2,5%	
Anzahl Klicks bis zur E-Mail Adresse/zum Kontaktformular	2,5%	

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Nutzerbetrachtung Internet		100,0%
Bedienungsfreundlichkeit		**50,0%**
Einfache und intuitive Navigation	16,7%*	
Übersichtlichkeit des Internetauftritts	16,7%*	
Optisch ansprechender Gesamteindruck	16,7%*	
Inhalte		**50,0%**
Strukturierung der Inhalte	16,7%*	
Verständlichkeit der Inhalte	16,7%*	
Umfang der Inhalte	16,7%*	

* Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik

Getestete Kontaktkanäle

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Unternehmen	Telefonnummer	E-Mail-Adresse / Kontaktformular	Internetseite
Asklepios	040 1818826696, 6 regionale Standorte	zentrale@asklepios.com, Kontaktformular, 6 regionale Standorte	www.asklepios.com
Celenus-Kliniken	0781 9320360, 6 regionale Standorte	info@celenus-kliniken.de, Kontaktformular, 6 regionale Standorte	www.celenus-kliniken.de
Deutsche Rentenversicherung Bund	0800 100048070, 0800 10004800, 030 8650, 6 regionale Standorte	reha-beratungsdienst@drv-bund.de, meinefrage@drv-bund.de, Kontaktformular, 6 regionale Standorte	www.deutsche-rentenversicherung.de
Median	030 5300550, 6 regionale Standorte	info@median-kliniken.de, Kontaktformular, 6 regionale Standorte	www.median-kliniken.de
Medical Park	08075 913110, 6 regionale Standorte	info@medicalpark.de, Kontaktformular, 6 regionale Standorte	www.medicalpark.de
Mediclin	0800 4455888, 6 regionale Standorte	info@mediclin.de, Kontaktformular, 6 regionale Standorte	www.mediclin-reha.de
Salvea	02151 4845101010, 6 regionale Standorte	info@inoges.de, Kontaktformular, 6 regionale Standorte	salvea.de
Vamed Gesundheit	04352 808804, 6 regionale Standorte	info@vamed-gesundheit.de, Kontaktformular, 6 regionale Standorte	www.vamed-gesundheit.de
ZAR Nanz Medico	0711 2394311, 6 regionale Standorte	info@zar.de, Kontaktformular, 6 regionale Standorte	www.zar.de
Testzeitraum	**13. August - 11. September 2019**	**13. August - 12. September 2019**	**13. August - 13. September 2019**

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Anhang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	Seite
A. Tester-Erlebnisse	**28**
Positiv	28
Negativ	29
B. Telefonischer Service	**30**
C. Service per E-Mail	**31**
D. Internetauftritt	**32**
E. Allgemeine Methodik (Servicetests)	**33**

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

E. Allgemeine Methodik
Servicetests

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

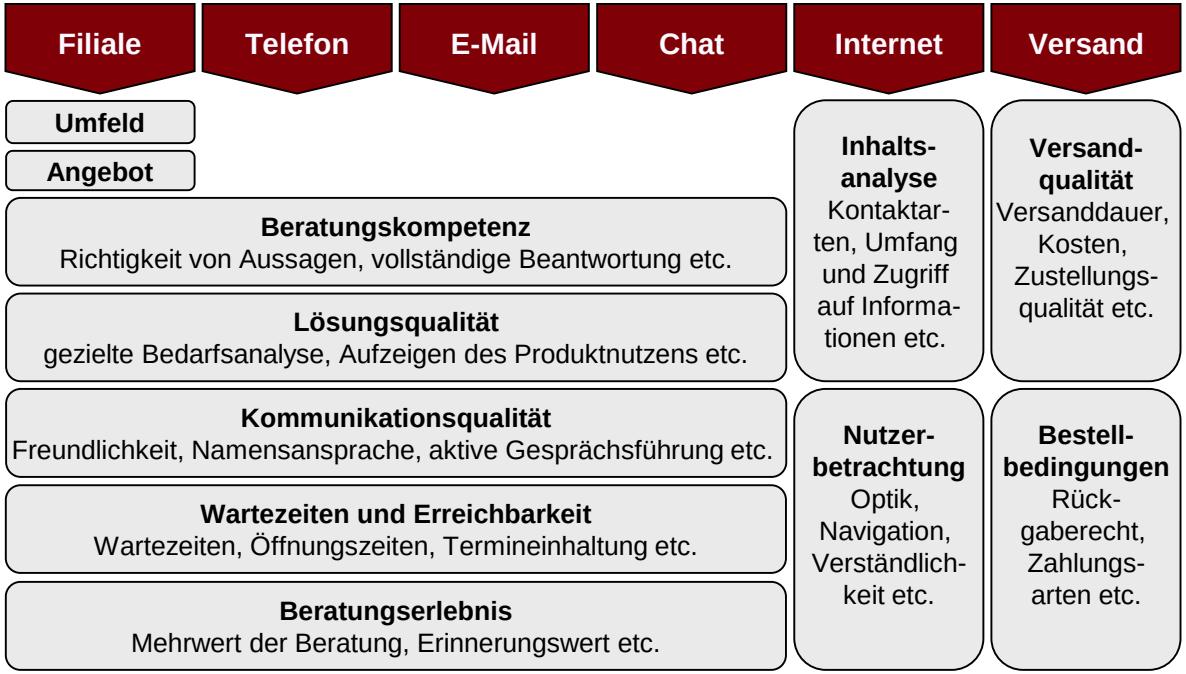
- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Models um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chat-Gespräche auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Internetanalyse:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Inhaltsanalysen durch Experten sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Tester

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

E. Allgemeine Methodik
Servicetests

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätsurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

© 2019 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG