

PRESSEMITTEILUNG

Beratungsstudie: Apothekenkooperationen 2021

Beratungen fachkundig, aber nicht immer umfassend – Servicestarke Branche – Alphega Apotheken auf Platz eins

Hamburg, 12.01.2021 – Geht es um Beratung, Rezepteinlösung, Notfalldienst und weiteren Serviceangeboten vertrauen viele Menschen ihrer Apotheke vor Ort – oftmals zurecht. In zahlreichen Beratungen wird aber auch Verbesserungspotenzial sichtbar. Dies deckt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität auf, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zehn Apothekenkooperationen getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Die Apothekenkooperationen zeigen insgesamt eine gute Beratungs- und Serviceleistung vor Ort und verbessern sich damit im Vergleich zur DISQ-Vorstudie (aktuell: 75,4 Punkte, 2019: 73,8 Punkte). Neun der zehn Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „gut“, lediglich ein Anbieter schneidet mit „befriedigend“ ab.

Kompetente Beratungen, punktuelle Schwächen

Das häufig freundliche und motivierte Fachpersonal beantwortet Fragen der Kunden fast ausnahmslos korrekt und berät überwiegend leicht verständlich. Auch nehmen sich die Mitarbeiter ausreichend Zeit und treten glaubwürdig auf. Zudem sind die Wartezeiten bis zu Beratung kurz: Kunden müssen sich im Schnitt nur gut eine Minute gedulden. Ein Manko jedoch: Nicht in allen Apotheken ermitteln die Angestellten gezielt den Kundenbedarf; in 29 Prozent der Fälle erfolgte keine umfassende Medikamentenberatung.

Ansprechendes Umfeld, vielfältige Extra-Services

Viele Apotheken können mit barrierefreier Gestaltung, angenehmer Raumatmosphäre und Sauberkeit überzeugen. Insgesamt gut schneidet auch das Angebot an Extras ab, angefangen von einem Lieferservice, über Gesundheits-Check-Ups bis hin zu einem Geräteverleih, etwa zur Blutdruckmessung. Doch in puncto Zusatzservices zeigen sich auch deutliche Unterschiede – nicht nur zwischen den Unternehmen, sondern oftmals auch zwischen den einzelnen Apotheken der jeweiligen Kooperation.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Beratung in den Apotheken ist kompetent und trotz einiger Abstriche insgesamt gut. Etwas überraschend sind die oft unterschiedlichen Hygienemaßnahmen. Mittel zur Handdesinfektion stehen beispielsweise nur in etwa jeder vierten Apotheke bereit. Hier könnten viele Apotheken das Sicherheitsgefühl der Kunden noch aktiv verbessern.“

Die besten Apothekenkooperationen

Alphega Apotheken geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die freundlichen und kompetenten Mitarbeiter in den Apotheken beantworten Fachfragen korrekt und vollständig. Häufig erfolgt auch eine umfassende Bedarfsanalyse, beispielsweise werden die Beschwerden der Kunden gezielt erfragt. Das Unternehmen punktet unter anderem auch mit sauberen Räumlichkeiten und vielen Zusatzservices wie einem Botendienst, Beratungen zu Reiseimpfungen oder einer Kunden- bzw. Mitgliedskarte.

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

Den zweiten Rang belegt Natürlich (Qualitätsurteil „gut“). Die Beratungen zeichnen sich durch ihren individuellen Kundenbezug aus. Die fachkundigen und glaubwürdigen Mitarbeiter schaffen dabei eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Die getesteten Apotheken der Kooperation überzeugen zudem mit Extras, wie Gesundheits-Check-Ups.

Auf Platz drei positioniert sich Avie, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Fragen zu Medikamenten beantworten die Apotheken-Mitarbeiter ausnahmslos korrekt, strukturiert und meist vollständig. Die Kunden werden im Test stets nach ihren Beschwerden gefragt. Außerdem sorgt das Fachpersonal für das im Vergleich beste Beratungserlebnis.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn überregionale Apothekenkooperationen. Die Messung der Beratungs- und Servicequalität erfolgte anhand von bundesweit jeweils zehn verdeckten Besuchen in verschiedenen Apotheken 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 100 Servicekontakte mit den Apothekenkooperationen in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

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.