DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

DOKUMENTATION - Zusammenfassung
Servicestudie: Seniorenresidenzen 2021

„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Hamburg, 4. August 2021

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 Gestmtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

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

© 2021 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 / ntv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

© 2021 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**
	Telefonische Beratung	13
	Online-Service	14
	Service per E-Mail	15
	Versand Informationsmaterial	16
6.	**Methodik**	**17**
Anhang		**31**

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Studienumfang	9 Seniorenresidenz-Ketten
Studienzeitraum	März bis Juli 2021
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Service

Serviceanalyse	Mystery-Tests, insgesamt 324 Servicekontakte (36 je Anbieter)
	- 90 Analysen der telefonischen Beratung (10 je Anbieter)
	- 99 Analysen des Online-Service:
	  - 9 Analysen der Internetauftritte (1 je Anbieter)
	  - 90 Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer (10 je Anbieter)
	- 90 Analysen der E-Mail-Beantwortung (10 je Anbieter)
	- 45 Bewertungen der Versandqualität (5 je Anbieter)

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Gesamtergebnis

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Seniorenresidenzen			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	**Rosenhof**	**72,8**	**gut**
2	**Augustinum**	**70,4**	**gut**
3	**K&S Seniorenresidenzen**	**66,1**	**befriedigend**
4	**Pro Seniore**	**65,6**	**befriedigend**
5	**Kuratorium Wohnen im Alter**	**64,6**	**befriedigend**
6	**Kursana**	**64,5**	**befriedigend**
7	**Alloheim**	**61,3**	**befriedigend**
8	**Pro-Curand**	**54,7**	**ausreichend**
9	**Curanum**	**52,4**	**ausreichend**
	Branche (Mittelwert)	**63,6**	

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.

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Gesamtergebnis

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Seniorenresidenzen 100%			Telefonische Beratung 45%		Online-Service 25%		Service per E-Mail 20%		Versand Informations-material 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**Rosenhof**	**72,8**	1	78,8	3	66,0	3	57,7	1	92,4
2	**Augustinum**	**70,4**	2	74,2	2	68,0	5	57,2	4	85,8
3	**K&S Seniorenresidenzen**	**66,1**	3	72,7	9	53,5	2	65,4	6	69,0
4	**Pro Seniore**	**65,6**	5	64,5	4	65,9	1	66,3	7	68,4
5	**Kuratorium Wohnen im Alter**	**64,6**	6	63,7	6	63,9	6	55,1	2	89,9
6	**Kursana**	**64,5**	9	58,0	1	73,0	4	57,5	3	86,6
7	**Alloheim**	**61,3**	8	62,9	8	61,0	8	50,3	5	76,7
8	**Pro-Curand****	**54,7**	7	62,9	7	63,1	7	53,2	9	0,0
9	**Curanum*****	**52,4**	4	67,7	5	64,7	9	0,0	8	57,3
	Branche (Mittelwert)	**63,6**		67,3		64,3		51,4		69,5

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 versendete bei weniger als der Hälfte der Anfragen Informationsmaterial und erhielt dafür null Punkte in diesem Bereich.

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

© 2021 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	**Rosenhof**	Augustinum	K&S Seniorenresidenzen
Telefonische Beratung	Rosenhof	Augustinum	K&S Seniorenresidenzen
Online-Service	Kursana	Augustinum	Rosenhof
Service per E-Mail	Pro Seniore	K&S Seniorenresidenzen	Rosenhof
Versand Informationsmaterial	Rosenhof	Kuratorium Wohnen im Alter	Kursana

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Hintergrund der Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Die Veränderungen in der Altersstruktur in Deutschland führen in der Gesellschaft zu einer ständig ansteigenden Anzahl an älteren Menschen. Es wohnen rund 18,09 Millionen Menschen, die 65 Jahre oder älter sind, in Deutschland.* Mit zunehmendem Alter können sich die Bedürfnisse, Lebensumstände und körperliche Fitness verändern und sich dadurch die eigenen vier Wände für den gesamten Lebensabend als ungeeignet erweisen. Das „Rundum-Sorglos-Paket“ der Unterbringungs- und Pflegemöglichkeiten versprechen Seniorenresidenzen/-stifte.** Auch wenn es keine rechtlich bindende Definition für diese Art des Wohnens gibt, wird hierunter im Allgemeinen die luxuriöse bzw. gehobene Variante von betreuten Wohnanlagen verstanden. Diese bieten gehobene Privaträume zumeist mit kleinen Wohnungen oder Appartements.*** Da es keine gesetzlich verbindlichen Qualitätskriterien für Seniorenresidenzen gibt und der Ein- bzw. Bezug mit relativ hohen Kosten verbunden ist, gilt es sich vor einem Umzug in solch eine Einrichtung über diese (insb. über deren Ausstattung und Services) sorgfältig und umfassend zu informieren bzw. beraten zu lassen.

Ziel der Untersuchung war es daher, die Anbieter von Seniorenresidenzen mit Blick auf den Service vergleichend zu bewerten und anschließend jenes Unternehmen mit dem ersten Platz zu küren, welches den besten Mix aus Beratung per E-Mail und Telefon und dem Internetauftritt bietet.

* Vgl. Statistisches Bundesamt (2020): Bevölkerung - Zahl der Einwohner in Deutschland nach relevanten Altersgruppen am 31. Dezember 2019, verfügbar unter: https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1365/umfrage/bevoelkerung-deutschlands-nach-altersgruppen/ (Abrufdatum: 12.03.2021).

** Hauptunterscheidungskriterium bei Seniorenstiften und Seniorenresidenzen ist der Träger. Residenzen, die von privatwirtschaftlichen Unternehmen betrieben werden, heißen meist Stift oder Stiftung.

*** Vgl. Pflege.de (2020): Seniorenresidenz & Seniorenstift, verfügbar unter: https://www.pflege.de/altenpflege/seniorenresidenz/ (Abrufdatum: 12.03.2021).

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungsumfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Das finale Sample setzte sich aus Anbietern und Marken zusammen, welche auf Basis von Recherchen in einschlägigen Fachartikeln und aussagekräftigen Selbstdarstellungen der Unternehmen als Träger von Seniorenresidenzen eingeordnet wurden und zudem mindestens zehn solcher Häuser unter einheitlichem Markenauftritt vereinen. Es werden nur Häuser in die Untersuchung einbezogen, die permanentes Wohnen in vollwertigen Appartements resp. Wohnungen (d. h. mit Bad und Kochmöglichkeit) anbieten. Ambulante Wohneinrichtungen sowie spezielle Pflegeeinrichtungen sind nicht Gegenstand der Studie. Je nach Marktpositionierung sind daher sowohl Träger als auch Betreiber oder einzelne Marken im Sample enthalten.*

Das Untersuchungssample setzte sich aus Folgenden neun bedeutenden Ketten/Marken von Seniorenresidenzen in Deutschland zusammen:

- Alloheim
- Augustinum
- Curanum
- K&S Seniorenresidenzen
- Kuratorium Wohnen im Alter
- Kursana
- Pro Seniore
- Pro-Curand
- Rosenhof

* So wird beispielsweise Curanum als eine der sechs Häuser-Marken der Korian Gruppe getestet. Evergreen, Phönix, Casa Reha, Helvita und Sentivo werden indes nicht in der Studie berücksichtigt, da die Eigendarstellungen der Marken den Schluss nicht zulassen, dass es sich um Residenzen im Sinne dieser Studie handelt resp. weniger als zehn Häuser Residenzen im Sinne der Studie darstellen.

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik

Serviceanalyse – 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 Einzug in eine Seniorenresidenz. Diese Rollenspiele kamen bei allen Unternehmen in der gleichen Verteilung zum Einsatz. Alle Test-Anfragen wurden auf Interessentenbasis gestellt und hatten unter anderem folgende Themen zum Inhalt:

- Organisation des Einzugs
- Besichtigung der Residenz
- Erreichbarkeit im Notfällen
- Eingewöhnung in der Einrichtung und Probewohnen
- Umgang mit von Demenz betroffenen Bewohnern
- Empfehlung für angebrachten Zeitpunkt des Einzugs
- Unterlagen für den Umzug
- Unterschiede Seniorenresidenz / Pflege- bzw. Altenheim
- Pflegegrade

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Serviceanalyse – Rollenspiele

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Die telefonische Beratung wurde in Kontaktqualität und Beratungsqualität unterschieden. Bei der Kontaktqualität stellten die Interessenten reine Informationsanfragen, teilweise über die zentralen Rufnummern der Ketten/Marken für Seniorenresidenzen. Für die Beurteilung der Beratungsqualität wurden diese Informationsanfragen ergänzt, um ein konkretes Profil der einziehenden Person und den Wunsch nach einer ganzheitlichen Beratung zum Einzug.

Beispielhaftes Profil:

- Alter: 70 Jahre und älter
- Person ist alleinstehend oder Witwe/Witwer
- Bisher sind noch keine akuten Krankheiten aufgetreten, allerdings zeigt der Betroffene ein paar Alterserscheinungen (z. B. Einkaufen gehen fällt schwer, Gesellschaft wird gesucht). Es fällt immer mehr Zeit für die Betreuung an.
- Pflegegrad: Bisher noch kein Pflegegrad oder eine Pflegestufe diagnostiziert.
- Einzugsdatum: Gerne noch innerhalb dieses Jahres (spätestens Frühjahr 2022)
- Einzug soll (falls möglich) mit eigenen Möbeln erfolgen.
- Haustiere: Eine Hauskatze
- Gewünscht wäre ein eigenes Appartement (1 oder 2 Zimmer), in jedem Fall mit Möglichkeit zum Kochen (z. B. Küche, Kochnische etc.).
- Die Kosten sind erst einmal nicht so wichtig. Die Unterbringung kann auf jeden Fall finanziert werden.

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Telefonischer Beratung		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%	

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Telefonischer Beratung (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%	

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Online-Service		**100,0%**
Internetanalyse		**50,0%**
Nutzerbetrachtung		**50,0%**
Internetanalyse		**100,0%**
Spezielle Informationen und Funktionen		**50,0%**
Standortübersicht auf Deutschlandkarte	4,0%	
Standortsuche über Eingabe einer Postleitzahl	3,0%	
Beispielbilder/Video einer/mehrerer Einrichtungen	3,0%	
Angaben/Informationen zur Ausstattung/Services der Einrichtungen		
Medizinischer Service (z. B. Arzt vor Ort, ambulanter Pflegeservice, Apotheke)	1,5%	
Wohnungen (z. B. Größe, Grundrisse, Haustiere, eigene Möbel, Anschlüsse)	1,5%	
Gastronomie (z. B. Restaurant, Café)	1,0%	
Einkaufsmöglichkeiten (z. B. Kleidung, Friseur)	1,0%	
Freizeitangebot (z. B. Sport, Wellness, Bibliothek, Kulturveranstaltungen)	1,0%	
Hinweis auf Möglichkeit zum Probewohnen	2,0%	
Angabe Preisbeispiel/Preisbasis/Kostenhinweis	2,0%	
Platzanfrage online möglich	3,0%	
Informationsmaterial (Download/Bestellformular)	3,0%	
Online Besichtigungs-/Beratungstermin vereinbaren möglich	3,0%	

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Internetanalyse (Fortsetzung)		
Spezielle Informationen und Funktionen (Fortsetzung)		**50,0%**
Erläuterung der Pflegegrade	2,0%	
Informationen zu Demenz	2,0%	
Möglichkeit die Schriftgröße anzupassen/Vorlesefunktion	2,0%	
Anzahl Klicks bis Standortübersicht auf Karte	5,0%	
Anzahl Klicks bis Details zur Ausstattung der Residenz	5,0%	
Anzahl Klicks bis Preis(beispiele)	5,0%	

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Internetanalyse (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%	

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Nutzerbetrachtung		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.

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik

Serviceanalyse – 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%	

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik

Serviceanalyse – 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%	

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Versand Informationsmaterial		**100,0%**
Umfang der Unterlagen		**35,0%**
Anzahl der erhaltenen Unterlagen	10,0%	
Umfassendes Preisverzeichnis	15,0%	
Leistungsübersicht (Standardangebot)	5,0%	
Leistungsangebot (Zusatzangebote)	5,0%	
Reaktionszeit		**35,0%**
Durchschnittliche Reaktionszeit in Tagen	15,0%	
Zusendung der Unterlagen innerhalb von fünf Werktagen	20,0%	
Qualität der Unterlagen		**15,0%**
Optik der Unterlagen (z. B. Mappe, Papierqualität)	5,0%	
Strukturierung der Unterlagen (z. B. Inhaltsverzeichnis, Unterlagen gebunden)	5,0%	
Individuelle Zusammenstellung der Unterlagen (z. B. Zusatzmaterial)	5,0%	
Korrektheit der Daten		**10,0%**
Unterlagen wie angefordert		**5,0%**

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik

Serviceanalyse – Getestete Kontaktkanäle

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Unternehmen	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
Alloheim	0211 478700 / Regionale Rufnummern	www.alloheim.de	info@alloheim.de / Regionale Kontakte
Augustinum	0800 2212345 / Regionale Rufnummern	augustinum.de	mail-anfrage@augustinum.de / Regionale Kontakte
Curanum	0800 227 2100 / Regionale Rufnummern	www.korian.de / www.bestens-umsorgt.de	Kontaktformular/ Regionale Kontakte
K&S Seniorenresidenzen	04264 83090 / Regionale Rufnummern	www.ks-unternehmensgruppe.de	info@ks-gruppe.de/ Regionale Kontakte
Kuratorium Wohnen im Alter	089 66558500 / Regionale Rufnummern	www.kwa.de	info@kwa.de / Kontaktformular / Regionale Kontakte
Kursana	030 20252000 / Regionale Rufnummern	www.kursana.de	kursana@dussmann.de / Regionale Kontakte
Pro Seniore	01801 848586 / Regionale Rufnummern	www.pro-seniore.de	info@pro-seniore.com / Kontaktformular / Regionale Kontakte
Pro-Curand	030 440152400 / Regionale Rufnummern	www.procurand.de	info@procurand.de / Kontaktformular / Regionale Kontakte
Rosenhof	0800 8802208 / Regionale Rufnummern	www.rosenhof.de	Kontaktformular/ Regionale Kontakte
Testzeitraum	**26. April - 31. Mai 2021**	**24. April - 25. Mai 2021**	**22. April - 27. Mai 2021**

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Anhang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

		Seite
A.	**Tester-Erlebnisse**	**32**
	Positiv	32
	Negativ	33
B.	**Telefonische Beratung**	**34**
	Telefonische Beratungsqualität	35
	Telefonische Kontaktqualität	36
	Städteverzeichnis	37
C.	**Online-Service**	**39**
D.	**Service per E-Mail**	**40**
E.	**Versand Informationsmaterial**	**41**
F.	**Allgemeine Methodik (Servicetests)**	**42**

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

B. Telefonische Beratung
Städteverzeichnis

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- Ahrensburg
- Aschaffenburg
- Aumühle
- Babenhausen
- Bad Bergzadern
- Bad Nenndorf
- Bad Soden
- Bamberg
- Berlin
- Bietigheim-Bissingen
- Bonn
- Bottrop
- Bremen
- Chemnitz
- Cottbus
- Dahme/Mark
- Detmold
- Dortmund
- Dresden
- Düsseldorf
- Eilenburg
- Erfurt
- Erkrath
- Falkenstein
- Frankfurt am Main
- Freiburg im Breisgau
- Fürth
- Grömitz
- Großhansdorf
- Halle (Saale)

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

B. Telefonische Beratung
Städteverzeichnis

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- Hamburg
- Hannover
- Herne
- Hochdahl
- Ingolstadt
- Kleinmachnow
- Konstanz
- Krefeld
- Kronberg
- Leipzig
- Lingen
- Lübeck
- Magdeburg
- Mölln
- München
- Ottobrunn
- Pirmasens
- Potsdam
- Prien am Chiemsee
- Rödental
- Rottach-Egern
- Salzgitter
- Schorfheide
- Senftenberg
- Strausberg
- Stuttgart
- Ulm
- Unterhaching
- Zwickau

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

F. Allgemeine Methodik
Servicetests

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

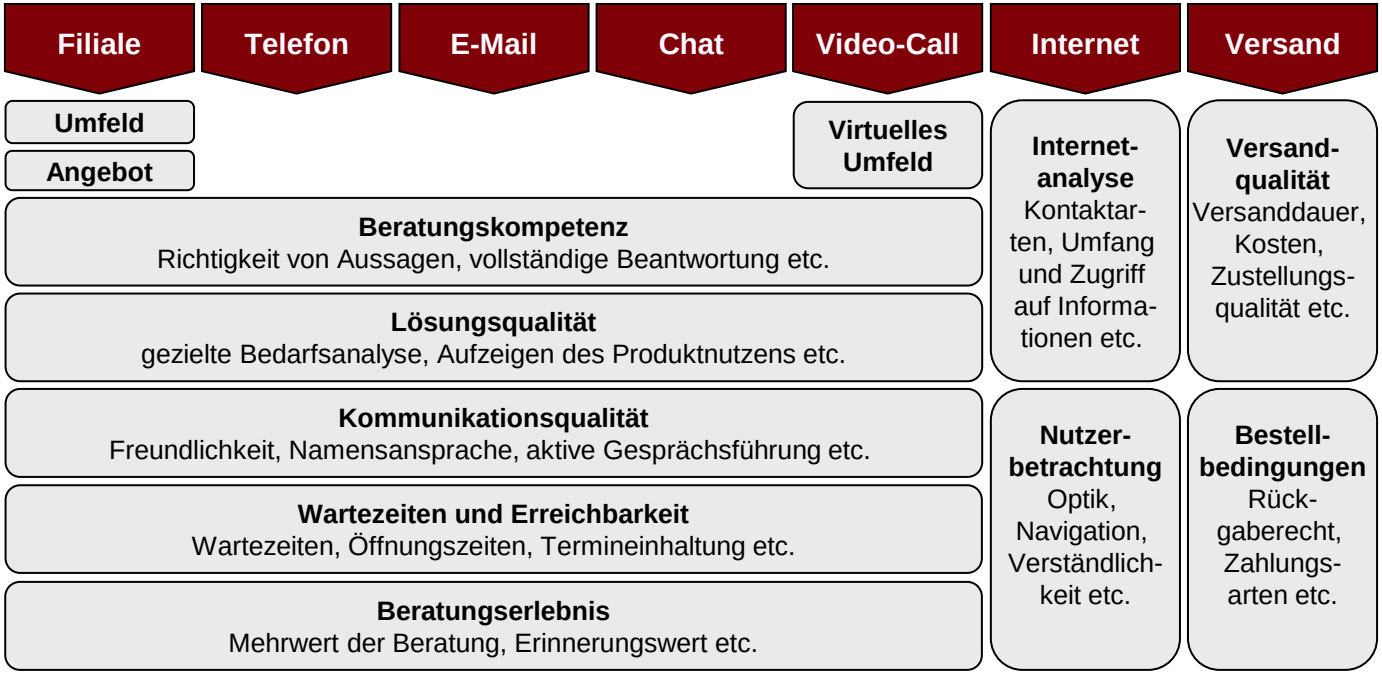
- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, Video-Call, 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-Chats, Test-Video-Calls auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Experten sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Tester

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

F. 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“

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG