

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Seniorenresidenzen 2021

#### **Kundenorientierung überzeugt nicht immer – Telefonische Beratung am besten – Testsieger ist Rosenhof**

**Hamburg, 04.08.2021** – Bedarfsgerechtes Wohnen mit Wohlfühl-Ambiente wollen Seniorenresidenzen bieten – und zwar jenen, die im Alter ihre Immobilie aufgeben wollen und die nötigen finanziellen Mittel haben. Doch vor der Entscheidung ist eine gute Beratung unabdingbar. Eine solche ist aber keine Selbstverständlichkeit – zumindest, solange Vor-Ort-Gespräche nicht oder nur schwierig möglich sind. Dieses Ergebnis liefert die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das den Service von neun Seniorenresidenz-Ketten getestet hat.

#### **Telefonische Beratung mit Licht und Schatten**

Die Seniorenresidenzen erzielen insgesamt ein befriedigendes Resultat (63,6 Punkte). Zwei Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „gut“, fünf sind befriedigend und zwei weitere Anbieter kommen nicht über ein ausreichendes Gesamtergebnis hinaus.

Als bester Kontaktkanal stellt sich das Telefon heraus. Interessenten erhalten hier zum Teil sehr ausführliche Beratungen. Die oftmals freundlichen Mitarbeiter beantworten Fragen ausnahmslos korrekt und geben meist inhaltlich verständliche Auskünfte. Allerdings steht der Bedarf der Interessenten zu selten im Fokus, worunter die Individualität der Beratung leidet. Zum Glück nur in Einzelfällen wird eine Beratung allerdings auch verweigert und der Anrufer direkt abgewiesen.

#### **E-Mail-Service enttäuscht**

Die Internetauftritte der Unternehmen bieten vielfältige Informationen zu einzelnen Residenzen und stets auch eine Standortübersicht. Dagegen sind zum Beispiel rechtliche Hinweise, wie die AGB, oder ein FAQ-Bereich nur selten aufzufinden. Insgesamt ist der Online-Service der Branche befriedigend. Einen größeren Schwachpunkt stellt der Service per E-Mail dar: Ein Drittel der Anfragen wird gar nicht beantwortet und eingetroffene E-Mail-Antworten erweisen sich häufig als lückenhaft.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ist eine Vor-Ort-Beratung aktuell nicht möglich, so liefern die Internetseiten erste Basisinformationen. Darüber hinaus kann eine telefonische Beratung hilfreich sein, am besten verbunden mit der Anforderung von Informationsmaterial. Im Test versendeten die Seniorenresidenzen meist umfassende Unterlagen.“

#### **Die Top-3-Unternehmen der Servicestudie**

Testsieger ist Rosenhof mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen bietet die beste telefonische Beratung. Die kompetenten Mitarbeiter geben im Test ausnahmslos korrekte sowie strukturierte Auskünfte und die Gespräche sind individuell auf die Anrufer zugeschnitten. Auch die Wartezeiten bis zur Gesprächsannahme fallen hier vergleichsweise kurz aus. Besonders überzeugen kann Rosenhof auch in puncto Versand von Informationsmaterial, der zuverlässig erfolgt. Die Unterlagen sind zudem umfangreich und sehr strukturiert aufbereitet.

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

Rang zwei nimmt Augustinum ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Am Telefon beantworten die Mitarbeiter die Fragen der Interessenten umfassend und sorgen so häufig für eine einfache Lösung des Anliegens. Der im Anbietervergleich zweitbeste Online-Service basiert auf einem optisch ansprechenden, strukturierten Internetauftritt mit vielen themenrelevanten Informationen und Funktionen – so etwa auch die Möglichkeit, online einen Besichtigungs- bzw. Beratungstermin zu vereinbaren.

Auf Rang drei positioniert sich K&S Seniorenresidenzen. Die Mitarbeiter beweisen in der insgesamt guten telefonischen Beratung ihre ausgesprochen hohe Kompetenz. Auch steht die Gesprächsdauer hier stets in einem angemessenen Verhältnis zum Ergebnis. E-Mail-Anfragen beantwortet das Unternehmen zudem mehrheitlich zügig binnen 24 Stunden und korrekt.

Weitere Seniorenresidenz-Unternehmen im Test: Alloheim, Curanum, Kuratorium Wohnen im Alter, Kursana, Pro Seniore und Pro-Curand.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun Seniorenresidenz-Ketten. Die Messung der Beratungs- und Servicequalität erfolgte bei jedem Unternehmen anhand von zehn Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer, einer detaillierten Analyse der jeweiligen Website sowie je fünf Tests der Versandqualität von Informationsmaterial. Bei der telefonischen Beratung verwendeten die geschulten Testkunden Rollenspiele mit themenspezifischen Fragestellungen. Neben Informationsanfragen wurden explizite Beratungsgespräche durchgeführt, die auf konkreten Kundenprofilen mit dem Wunsch nach ganzheitlicher Beratung basierten. Aufgrund der Corona-Situation wurden keine Vor-Ort-Beratungen durchgeführt. Insgesamt flossen 324 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Untersuchung ein.

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.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

**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