

Apothekenstudie 2012

Audit Servicequalität
09/2012

Zusammenfassung

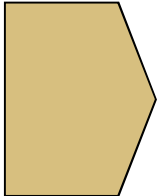
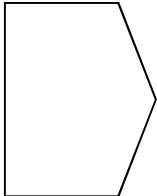
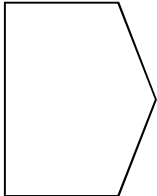
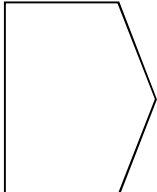
Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH

Die folgenden Seiten stellen einen Auszug der umfangreicheren Detailstudie dar. Sie sollen einen Einblick in die Ergebnisse der Studie ermöglichen.

Die gesamte Studie können Sie gegen eine Schutzgebühr bestellen. Auf der folgenden Seite erhalten Sie eine Übersicht über den Umfang der Detailstudie.

Wenden Sie sich dazu an info@dtgv.info oder 030 609875908

Übersicht

		<u>Seiten</u>
	Grundlagen der Studie	3-6
	Gesamtergebnisse	7-12
	Vergleichende Ergebnisse	13-24
	Untersuchungsdetails (Fragebogen, getestete Standorte)	25-38

DtGV – Entscheidungshilfe für Verbraucher

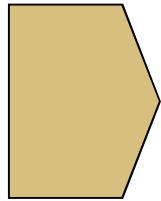
Die DtGV – Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH verfolgt das Ziel, Verbrauchern bei Ihren Entscheidungen mit objektiven Analysen zur Seite zu stehen. Dabei konzentrieren wir uns weniger auf konkrete Produkte oder Dienstleistungen, sondern mehr auf den Verkäufer oder Händler von Produkten und Dienstleistungen.

Dabei prüfen wir die Servicequalität der Verkäufer und Händler, die insbesondere die Beratungsqualität sowie allgemeine Aspekte des Service umfasst.

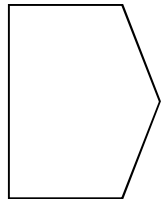
Unsere Siegel sollen die besten Anbieter kenntlich machen und so dem Verbraucher eine Richtlinie bei der Auswahl der verschiedenen Anbieter geben.

DtGV ist anbieter-unabhängig. Wir führen unsere Tests neutral und auf Basis der durch unsere Experten entwickelten Kriterien durch. Wir arbeiten nicht im Auftrag eines Anbieters.

Übersicht



Grundlagen der Studie



Ergebnisse – kurze Zusammenfassung

Insgesamt wurden 9 Apothekenkooperationen getestet

Im Rahmen der nationalen Apothekenstudie 2012 der Deutschen Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH wurden folgende Apothekenkooperationen untersucht:

- A-Plus Apotheken
- Doc Morris Apotheken
- Gesund ist bunt Apotheken
- gesund leben apotheke
- Guten Tag Apotheken
- LINDA Apotheke
- meine apotheke
- Partner Apotheke
- vivesco Apotheke

Die Basis bildeten größere, deutschlandweit tätige Kooperationen.

Die Servicequalität wurde anhand dreier Hauptkriterien gemessen

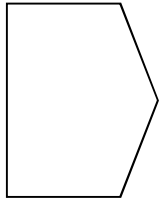
Details zu den Hauptkriterien

	Beschreibung	Gewicht	Anzahl Bewertungskriterien (Fragen)
Erscheinungsbild	Machen Apotheke und Mitarbeiter einen sauberen und gepflegten Eindruck?	28%	5
Beratungsleistung	Erfolgte eine vollständige Beratung beim Angebot und Verkauf des Medikaments?	44%	8
Allgemeiner Service / Freundlichkeit	Wurden die Testkunden freundlich und zuvorkommend behandelt?	28%	5
<u>Summe</u> <u>Servicequalität</u>		<u>100%</u>	<u>18</u>

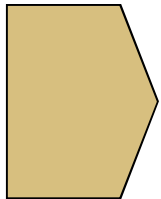
Vorgehensweise bei der Erhebung

> Methodik	<ul style="list-style-type: none">■ Mystery Shopping■ Durch für die Tests gebriefte und qualifizierte Tester
> Stichprobe	<ul style="list-style-type: none">■ 7 Tests pro Kooperation■ In unterschiedlichen Städten deutschlandweit
> Durchführung	Feldzeit: Januar bis April 2012
> Untersuchte Szenarien	Ein festgelegtes Szenario „Kopfschmerzen“ <ol style="list-style-type: none">1. Tester gibt zunächst nur folgenden Wunsch in genau diesem Wortlaut an: „Ich brauche etwas gegen Kopfschmerzen“2. Nur auf Nachfrage wurde konkretisiert, dass das Mittel für den Tester selbst ist3. Nur auf Nachfrage wurde das festgelegte detaillierte Beschwerdebild genannt

Übersicht



Grundlagen der Studie



Ergebnisse – kurze Zusammenfassung

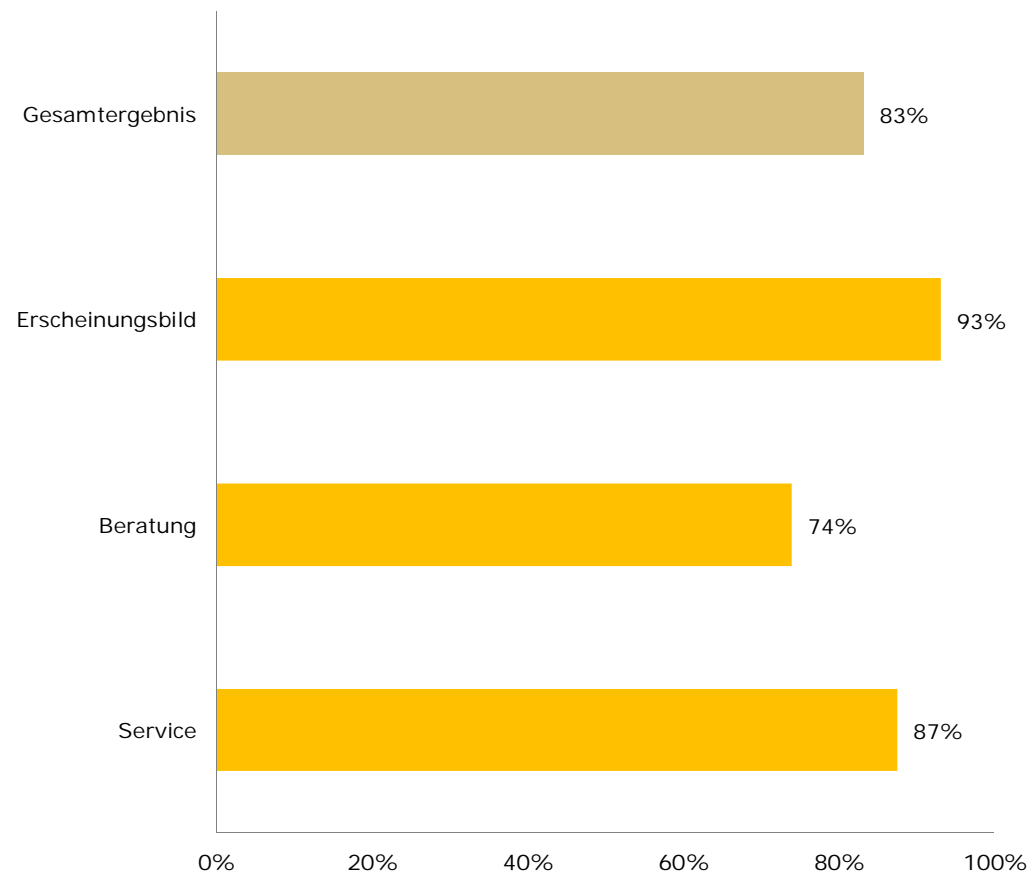
Zusammenfassende Stärken und Schwächen

	> Stärken	> Schwächen
> Alle Kooperationen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Apotheken und ihre Mitarbeiter machen durchgängig einen ordentlichen, sauberen und gepflegten Eindruck ■ Die Mitarbeiter sind durchgängig auf ihre Kunden fokussiert 	<p>Im Rahmen der Beratung werden teils grundlegende Fragen nicht geklärt, zum Beispiel nach der aktuellen Einnahmen anderer Medikamente</p>
> Einzelne Kooperationen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bestes Erscheinungsbild: A-plus-Apotheken ■ Beste Beratung: Gesund leben Apotheken ■ Bester Service: LINDA-Apotheken 	<ul style="list-style-type: none"> ■ „meine apotheken“ erzielen Schlusslicht in der Beratungsleistung ■ DocMorris und „Gesund ist bunt“ Apotheken Schlusslicht beim allgemeinen Service ■ DocMorris beim Erscheinungsbild Schlusslicht

Insgesamt gute Ergebnisse in den untersuchten Bereichen

Ergebnisse Hauptkriterien

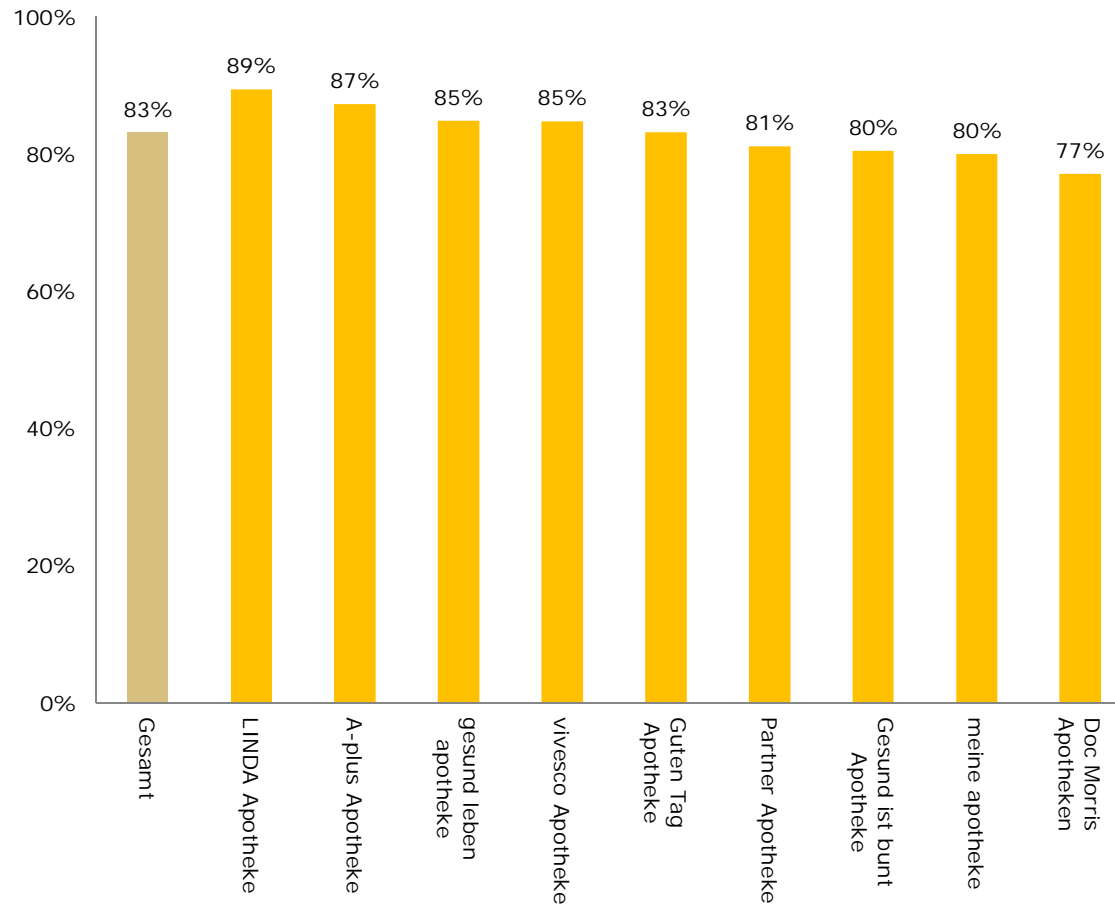
Durchschnitt aller untersuchten Apotheken



- Die Ergebnisse spiegeln den allgemein erwarteten, hohen Standard von Apotheken wider
- Die Zielerreichung in den Hauptkriterien fallen verhältnismäßig homogen aus
- Relative Defizite bestehen vor allem im Bereich der Beratung

Linda-Apotheken erzielen die besten Werte vor den A-Plus Apotheken

Vergleichende Gesamtergebnisse
Durchschnitt pro Apothekenkooperation



- Linda Apotheken Testsieger, dicht gefolgt von A-plus Apotheke
- DocMorris-Apotheken fallen im Gesamtergebnis ab
- Insgesamt liegen die Ergebnisse jedoch eng beieinander ohne große Ausreißer

Bewertung nach Noten

Anbieter	Zielerreichung in Prozent	Note	
LINDA Apotheke	89%	1,7	Gut
A-plus Apotheke	87%	1,8	Gut
gesund leben apotheke	85%	2,0	Gut
vivesco Apotheke	85%	2,0	Gut
Guten Tag Apotheke	83%	2,1	Gut
Partner Apotheke	81%	2,3	Gut
Gesund ist bunt Apotheke	80%	2,3	Gut
meine apotheke	80%	2,3	Gut
Doc Morris Apotheken	77%	2,5	Befriedigend

Detailwerte Hauptkriterien nach Kooperation

Vergleichende Ergebnisse Hauptkriterien Durchschnitt pro Apothekenkooperation

	Gesamt	A-plus Apotheke	Doc Morris Apotheken	Gesund ist bunt Apotheke	gesund leben apotheke	Guten Tag Apotheke	LINDA Apotheke	meine apotheke	Partner Apotheke	vivesco Apotheke
Gesamt	83%	87%	77%	80%	85%	83%	89%	80%	81%	85%
Erscheinungsbild	93%	99%	79%	97%	88%	94%	97%	96%	97%	91%
Beratung	74%	77%	75%	71%	80%	76%	79%	64%	67%	75%
Service	87%	92%	78%	79%	89%	83%	97%	88%	87%	94%

Kontakt

Gerd M. Fuchs

Geschäftsführer

Rechtsanwalt

DtGV – Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH

Brunnenstraße 69

13355 Berlin

Telefon +49 (0)30 609875908

Telefax +49 (0)30 609875907

Internet: <http://www.dtgv.info>

E-Mail: info@dtgv.info