TESTBild TOP SERVICE-QUALITÄT ★★★★★ 2020/21

URKUNDE

Deutschlands härteste Testzeitschrift

TESTBILD

verleiht die Auszeichnung

„TOP SERVICE-QUALITÄT 2020/21“

an

Sanicare

in der Kategorie

Medikamente (Onlinehandel)

Die Basis der Auszeichnung bildeten die Bewertungskriterien in sechs Dimensionen:

Erreichbarkeit
Kundenorientierung
Kommunikation
Fachliche Kompetenz
Service-Umfang
Weiterempfehlungsbereitschaft

Dirk General-Kuchel
Chefredakteur TESTBILD

Dr. Friedrich Schwandt
Geschäftsführer Statista GmbH

Hinweis: TESTBILD vergibt das Siegel nur auf individuelle Bestellung ausschließlich an ausgezeichnete Unternehmen im Rahmen der Kundenbefragung der „Top Service-Qualität 2020/21". Die Auswahl der in Ausgabe 03/2020 veröffentlichten Unternehmen und Marken und die Festlegung der Befragungskriterien erfolgte nach unabhängigen journalistischen Gesichtspunkten von TESTBILD. Die Befragung und Auswertung wurde durch eines der weltweit führenden Statistikportale – Statista – durchgeführt.

TESTBild statista

Wo Kunden *König sind*

TESTBILD hat bei über 20 500 Kunden nachgefragt, wie sie die Servicequalität von Unternehmen beurteilen. Hier sind die **TESTSIEGER AUS 204 BRANCHEN** von Apotheke bis Weinhandel.

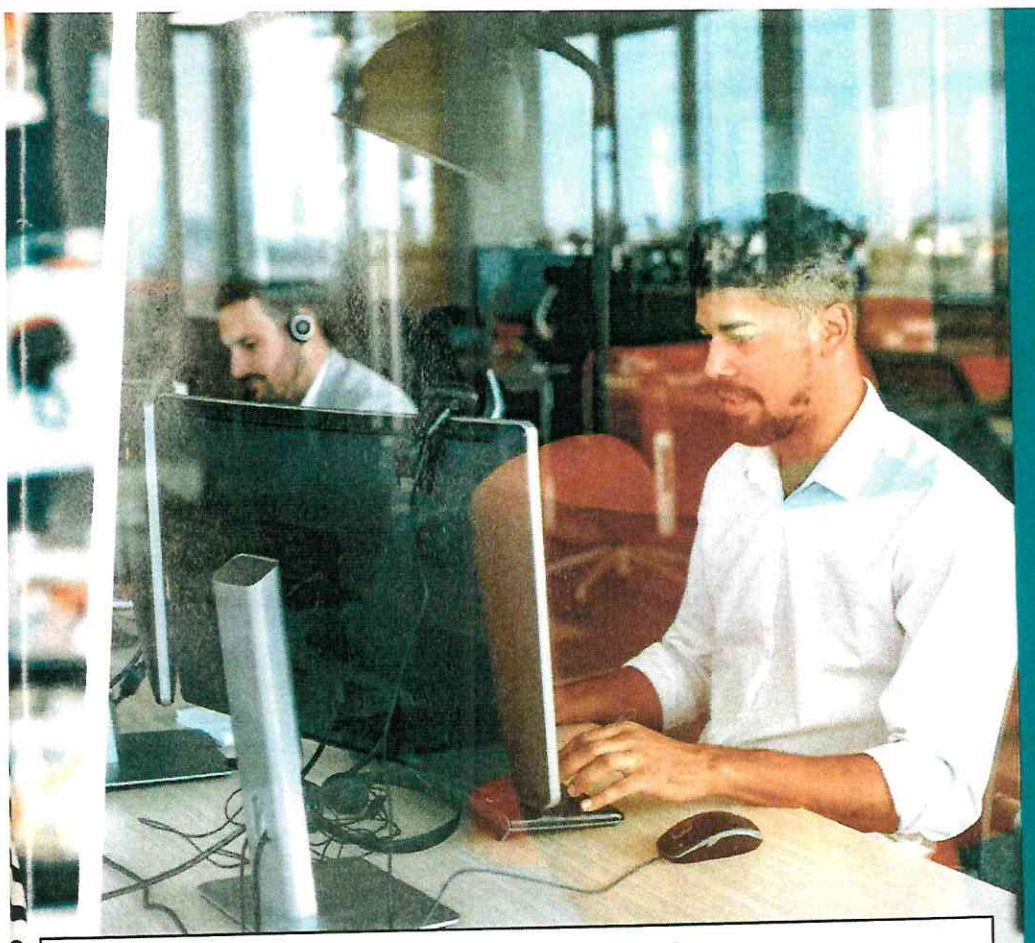
Manche Kunden suchen den niedrigsten Preis, aber die meisten wollen das beste Preis-Leistungs-Verhältnis. Und zur Leistung eines Unternehmens gehört der Service unbedingt dazu. TESTBILD hat zusammen mit dem renommierten Marktforschungsunternehmen Statista über 20 500 Kunden befragt, was ihnen beim Shoppen besonders wichtig ist. Und als wichtigste Kriterien für eine gute Servicequalität wurden die fachliche Kompetenz der Mitarbeiter und ihre Erreichbarkeit genannt.

Wer bietet herausragenden Service?

Nur Mitarbeiter mit fachlicher Kompetenz können den Kunden so beraten, dass am Ende sowohl der Verkäufer als auch der Kunde zufrieden sind. Dafür müssen die Servicemitarbeiter natürlich auch gut erreichbar sein, sei es nun direkt im Geschäft, per Hotline oder auch online. Mit der Kundenorientierung, der Kommunikation, dem Service-Umfang sowie der Weiterempfehlungsbereitschaft flossen noch vier weitere Kriterien mit unterschiedlicher Gewichtung in den Gesamtscore eines Unternehmens ein. Auf diese Weise ergibt sich in diesem Jahr für 204 Branchen ein Top-Ranking für die 864 am besten bewerteten Unternehmen.

Mithilfe dieses Rankings erkennen Sie auf einem Blick, welche Firmen den Anliegen ihrer Kunden besonders viel Beachtung schenken. Diese Unternehmen bieten einen in ihrer Branche herausragenden Service, der über Standards wie Warenumtausch weit hinausgehen kann. In diesen Unternehmen ist der Kunde wahrlich noch ein König. *[mc]*

Fotos: iStock; Montage: COMPUTER BILD



DER TEST *IN ZAHLEN*

7 ANALYSTEN WERTETEN DIE INTERVIEWS AUS

204 BRANCHEN WAREN IM TEST

20 500 MENSCHEN WURDEN BEFRAGT

ca. 29 TAGE DAUERTEN DIE BEFRAGUNGEN INSGESAMT

53 % **47 %** GESCHLECHTER-VERTEILUNG

SO TESTET TEST Bild

Wie ist es um die Servicequalität von Dienstleistern, Händlern und Institutionen in Deutschland bestellt? Vier Wochen lang befragten die Analysten von Statista über 20 500 Kunden nach ihrer Meinung zu insgesamt 3100 Unternehmen aus 204 Branchen. Die Auswahl der Testkandidaten erfolgte nach Kriterien wie Umsatz, Kundenzahl und Bekanntheit.

DIE TESTKRITERIEN

Der Gesamtscore 2020/21 für die Servicequalität setzt sich aus einem Index für die Weiterempfehlungsbereitschaft des jeweiligen Kandidaten sowie Noten für fünf Einzelkriterien zusammen:

- **Fachliche Kompetenz:** Wie kompetent sind die Mitarbeiter, und wie hilfreich ist somit ihre Beratung? Diese Qualitäten flossen besonders hoch mit 25 Prozent ins Urteil der Einzelkriterien ein.
- **Erreichbarkeit:** Gibt es genug Personal, damit der Kunde seine Anliegen anbringen kann? Dieser Punkt wurde mit 20 Prozent in den Einzelkriterien gewichtet.
- **Kommunikation:** Der Ton macht die Musik – wie es um Höflichkeit und Freundlichkeit bestellt ist, bestimmte zu 20 Prozent die Einzelkriterien-Note.
- **Kundenorientierung:** Wird auf individuelle Probleme eingegangen, oder gibt es nur Standardlösungen? Dies wurde mit 18 Prozent in den Einzelkriterien bewertet.
- **Service-Umfang:** Werden alle Service-Erwartungen der Kunden erfüllt, oder blieben Wünsche offen? Dieser Punkt macht 16 Prozent der Einzelkriterien aus.

DER BEWERTUNGSSCHLÜSSEL

In den Tabellen auf den folgende Seiten sehen Sie den Gesamtscore (maximal 100) für die Servicequalität sowie die diesjährigen Einzelurteile für die wichtigsten Aspekte „Fachliche Kompetenz", „Erreichbarkeit" und „Weiterempfehlungsbereitschaft". Erreichte ein Unternehmen bei den Einzelaspekten 55 bis 69 Punkte, erhielt es die Wertung „durchschnittlich", für 70 bis 79 Punkte gab es die Beurteilung „hoch", 80 bis 89 Punkte bedeuten „sehr hoch", und ab 90 Punkten gab es mit „exzellent" die bestmögliche Einstufung.

SO ENTSTEHT DIE BEWERTUNG:

Neben den fünf Einzelkriterien fließen auch die Weiterempfehlungsbereitschaft und der Vorjahresscore in den Gesamtscore ein.

BRANCHE		ANBIETER	WEBSITE	FACHLICHE KOMPETENZ	ERREICH-BARKEIT	WEITER-EMPFEHLUNG	GESAMT-SCORE
Drogerieartikel (Onlinehandel)	1	Kräuterhaus	kraeuterhaus.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	85,4
	2	DM	dm.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	84,3
	3	Rossmann	rossmann.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	84,0
	4	Parfumdreams	parfumdreams.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	83,6
	5	Müller	mueller.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	82,6
Drogerie (stat. Einzelhandel)	1	DM	dm.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	82,6
Feinkost (stationärer Einzelhandel)	1	Vom Fass	vomfass.de	sehr hoch	hoch	sehr hoch	82,1
	2	Oil & Vinegar	oilvinegar.de	hoch	hoch	hoch	79,3
	3	Lindner Esskultur	lindner-esskultur.de	hoch	hoch	hoch	79,2
Fitnessstudios – Budget	1	Superfit	superfit.club	sehr hoch	exzellent	sehr hoch	85,0
	2	John Reed Fitness	johnreed.fitness	sehr hoch	hoch	hoch	80,7
	3	Fitnessland	fitnessland.de	sehr hoch	hoch	hoch	79,4
	4	FitX	fitx.de	hoch	sehr hoch	hoch	78,3
	5	EuroFit	eurofit.de	hoch	hoch	hoch	76,1
Fitnessstudios – Premium	1	Kieser Training	kieser-training.de	sehr hoch	sehr hoch	hoch	80,9
	2	Mrs. Sporty	mrssporty.de	hoch	hoch	hoch	77,3
	3	Injoy	injoy.de	sehr hoch	hoch	hoch	76,4
	4	Fitness First	fitnessfirst.de	hoch	hoch	hoch	75,2
	5	Easy Sport Fitness	easyfitness.club	hoch	hoch	hoch	74,5
Getränkehandel (stationärer Einzelhandel)	1	Logo	logo-getraenke.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	82,8
	2	Getränke Hoffmann	getraenke-hoffmann.de	sehr hoch	sehr hoch	hoch	80,0
	3	Getränkequelle	getraenke-quelle.net	hoch	sehr hoch	hoch	79,5
	4	Fristo	fristo.de	hoch	sehr hoch	hoch	79,3
	5	Getränkeland	getraenkeland.com	hoch	sehr hoch	hoch	79,2
Hörgeräteakustiker (stationärer Einzelhandel)	1	Hörpartner	hoerpartner.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	84,4
	2	Kind	kind.com	sehr hoch	hoch	hoch	78,3
	3	auric	auric.de	hoch	hoch	hoch	76,9
	4	Fielmann	fielmann.de	hoch	hoch	hoch	76,8
	5	iffland.hören.	iffland-hoeren.de	hoch	hoch	hoch	76,2
Kontaktlinsen (Onlinehandel)	1	Mister Spex	misterspex.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	83,6
	2	Linsenplatz.de	linsenplatz.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	83,3
	3	Der Linsenpate	linsenpate.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	80,9
	4	Lensbest	lensbest.de	sehr hoch	sehr hoch	hoch	80,7
	5	Lensstore.de	lenstore.de	sehr hoch	sehr hoch	hoch	79,6
Lebensmittel (Onlinehandel)	1	Lindt	lindt.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	85,0
	2	Gefro	gefro.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	83,0
	3	World of Sweets	worldofsweets.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	83,0
	4	My Muesli	mymuesli.com	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	82,2
	5	Amazon Fresh	fresh.amazon.com	sehr hoch	sehr hoch	hoch	81,9
Lebensmittelboxen (Onlinehandel)	1	Degustabox	degustabox.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	84,0
	2	Brandnooz	brandnooz.de	sehr hoch	hoch	hoch	78,6
	3	Reishunger	reishunger.de	sehr hoch	sehr hoch	hoch	77,5
	4	Hello Fresh	hellofresh.de	hoch	hoch	hoch	77,1
	5	Foodist	foodist.de	hoch	hoch	hoch	76,6
Lebensmitteldiscounter (stationärer Einzelhandel)	1	Aldi Süd	aldi-sued.de	hoch	sehr hoch	hoch	78,8
	2	Lidl	lidl.de	hoch	sehr hoch	hoch	78,7
	3	Aldi Nord	aldi-nord.de	hoch	hoch	hoch	76,9
Medikamente (Onlinehandel)	1	Medikamente-per-klick.de	medikamente-per-klick.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	89,3
	2	Sanicare	sanicare.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	88,3
	3	Apotal	apotal.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	87,6
	4	medpex	medpex.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	87,3
	5	Shop Apotheke	shop-apotheke.com	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	87,0
Nahrungsergänzung & Fitnessnahrung (Onlinehandel)	1	Kräuterhaus Sanct Bernhard	kraeuterhaus.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	86,2
	2	IronMaxx	ironmaxx.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	85,1
	3	MyProtein	myprotein.com	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	82,0
	4	Feel Good Shop	feelgood-shop.com	sehr hoch	hoch	hoch	80,3
	5	fitmart.de	fitmart.de	sehr hoch	hoch	hoch	80,2
Online-Lieferdienst-Portale	1	Lieferando	lieferando.de	hoch	sehr hoch	hoch	80,0
	2	Bringbutler	bringbutler.de	sehr hoch	sehr hoch	hoch	79,8
	3	Pizzeria.de	pizzeria.de	hoch	sehr hoch	hoch	79,5
Optiker (stationärer Einzelhandel)	1	Robin Look	robinlook.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	85,7
	2	Pro Optik	prooptik.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	85,2
	3	Fielmann	fielmann.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	84,2
	4	Optiker Bode	optiker-bode.de	sehr hoch	sehr hoch	sehr hoch	82,5
	5	Matt Optik	matt.de	sehr hoch	sehr hoch	hoch	79,9
Pflegedienste	1	Bonitas	bonitas.de	hoch	hoch	hoch	77,5
	2	Arbeiter-Samariter-Bund	asb.de	hoch	hoch	hoch	76,9
	3	Home Instead Seniorenbetreuung	homeinstead.de	hoch	hoch	hoch	75,8

Fotos: iStock