

## Kundenmonitor Deutschland 2009: Versandapotheken erzielen höchste Kundenzufriedenheit

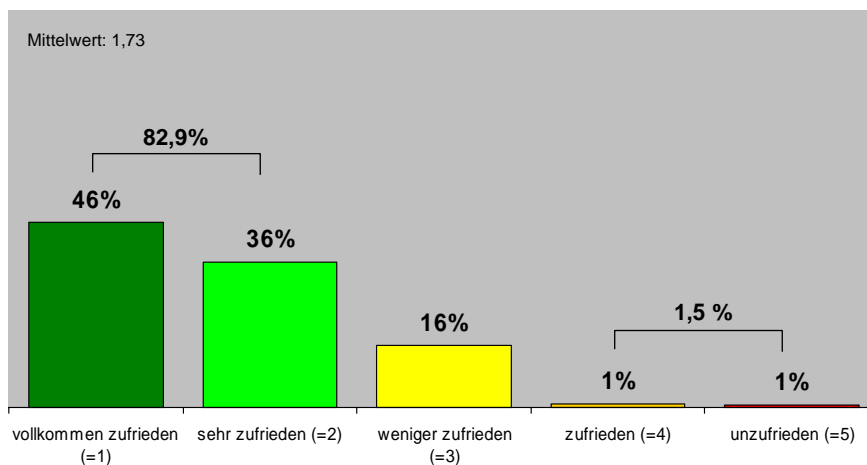
**München, 30. Juli 2009** – ServiceBarometer AG stellt als Herausgeber der Studie ein erstes Highlight aus den Ergebnissen des Kundenmonitor Deutschland 2009 vor:

Für die **Versandapotheken** haben die Forscher von ServiceBarometer AG den neuen Spitzenwert von 1,73 für die Kundenzufriedenheit ermittelt. Dieser steht für 46 Prozent vollkommen zufriedene und 36 Prozent sehr zufriedene Kunden (Abbildung 1).

### Versandapotheken 2009: Kundenzufriedenheit



Frage: Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen dieser Versandapotheke insgesamt?



Basis Branche Versandapotheken: N = 1.894

Abbildung 1

[www.kundenmonitor.de](http://www.kundenmonitor.de)

Made by  ServiceBarometer AG

Im Zeitraum von Mai bis Juli 2009 wurden 1.894 Nutzer einer Versandapotheke zwischen 16 und 69 Jahren befragt. Somit erhalten die lokalen Apotheken als Zufriedenheitschampion des Branchenrankings 2008 in diesem Jahr brancheninternen Wettbewerb um die höchste Kundenzufriedenheit.

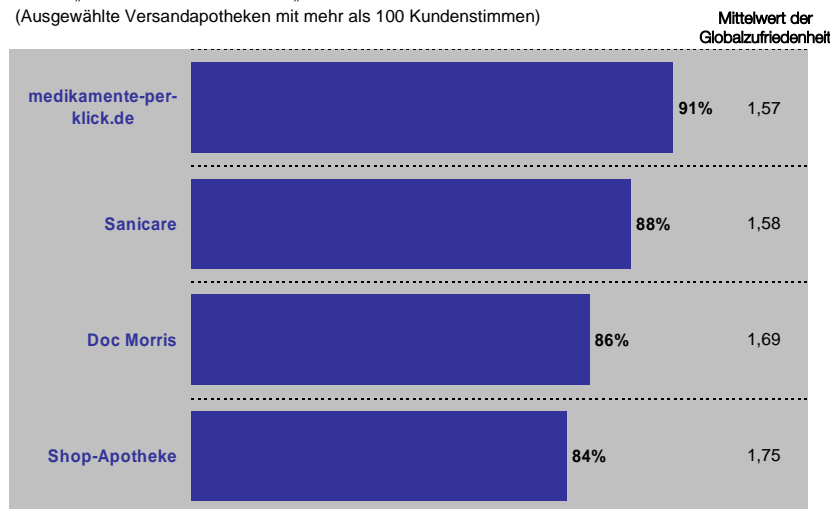
Unter den marktbedeutenden Anbietern gelingt es **Doc Morris**, **medikamente-per-klick.de** und **Sanicare** den Branchenwert noch zu übertreffen. Als Top-Anbieter belegen die beiden Versandapotheken medikamente-per-klick.de und Sanicare einen Spitzenplatz. Gemessen auf einer Skala von vollkommen

zufrieden (=1) bis unzufrieden (=5) haben die Besteller medikamente-per-klick.de die Traumnote 1,57 für die Gesamtzufriedenheit vergeben, dicht gefolgt von Sanicare mit 1,58. Mit dem angebotenen Bestellservice und den damit verbundenen Serviceleistungen konnte medikamente-per-klick.de 91 Prozent der Kunden überzeugen (Abbildung 2).

## Versandapotheken 2009: Anteile überzeugter Kunden



Frage: Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen dieser Versandapotheke insgesamt?  
 Anteile „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“  
 (Ausgewählte Versandapotheken mit mehr als 100 Kundenstimmen)



Basis Branche Versandapotheken: N = 1.894

Abbildung 2

www.kundenmonitor.de

Made by  ServiceBarometer AG

Die Ergebnisse des Kundenmonitor Deutschland 2009 zeigen, dass Versandapotheken den Bestellern mit ihrem Leistungsspektrum eine **überdurchschnittliche Kundenorientierung** bieten. Erfolgsfaktoren der Branche sind das gebotene **Preis-Leistungs-Verhältnis** und ein zuverlässiger **Lieferservice**.

Eine **Analyse der Kundenstruktur** von Versandapotheken und stationären Apotheken vor Ort zeigt, dass es vor allem die **berufstätigen Großstädter mit hohem Einkommen** sind, die vom Leistungsspektrum einer Versandapotheke angesprochen werden. Die ländliche Bevölkerung dagegen sucht nach wie vor eher die lokale Apotheke um die Ecke auf. Über 10 Prozent der Kunden einer stationären Apotheke nutzen darüber hinaus zusätzlich eine Versandapotheke.

Versandapotheken gewinnen also vor allem Kunden mit hohem Kaufpotential: Diese möchten ihre Medikamente rund um die Uhr hauptsächlich preisorientiert einkaufen, schätzen eine zuverlässige Lieferung und legen dabei weniger Wert auf persönliche Beratung. Die genannten Erwartungen erfüllen die Versandapotheken auf dem deutschen Markt derzeit überdurchschnittlich. Die Nutzer danken dies mit hoher **Kundentreue**. Wie das Forscherteam der ServiceBarometer AG mitteilt, würden 86 Prozent der Besteller wieder bei ihrer bisher genutzten Versandapotheke einkaufen. 78 Prozent der Kunden sind

darüber hinaus sogar bereit, den Anbieter an Freunde oder Bekannte weiter zu empfehlen. Für das Gros der Besteller bei einer Versandapotheke gilt also: einmal Kunde, immer Kunde!

Im Kundenmonitor Deutschland, der umfassendsten Benchmarkingstudie zur Kundenzufriedenheit wird bereits im 18. Jahr das Serviceklima in Deutschland branchenübergreifend abgebildet. Die Gesamtveröffentlichung zum Kundenmonitor Deutschland zu über 30 Branchen aus Handel, Finanzdienstleistungen, Reise, Logistik und Infrastruktur erfolgt im September 2009.

**Pressekontakt:**

Dr. Matthias Metje  
Kundenmonitor Deutschland  
c/o ServiceBarometer AG  
Gottfried-Keller-Str. 12  
81245 München  
Telefon: 089 / 89 66 69-18  
E-Mail: [matthias.metje@servicebarometer.de](mailto:matthias.metje@servicebarometer.de)

*ServiceBarometer AG* – Forschungsauftrag

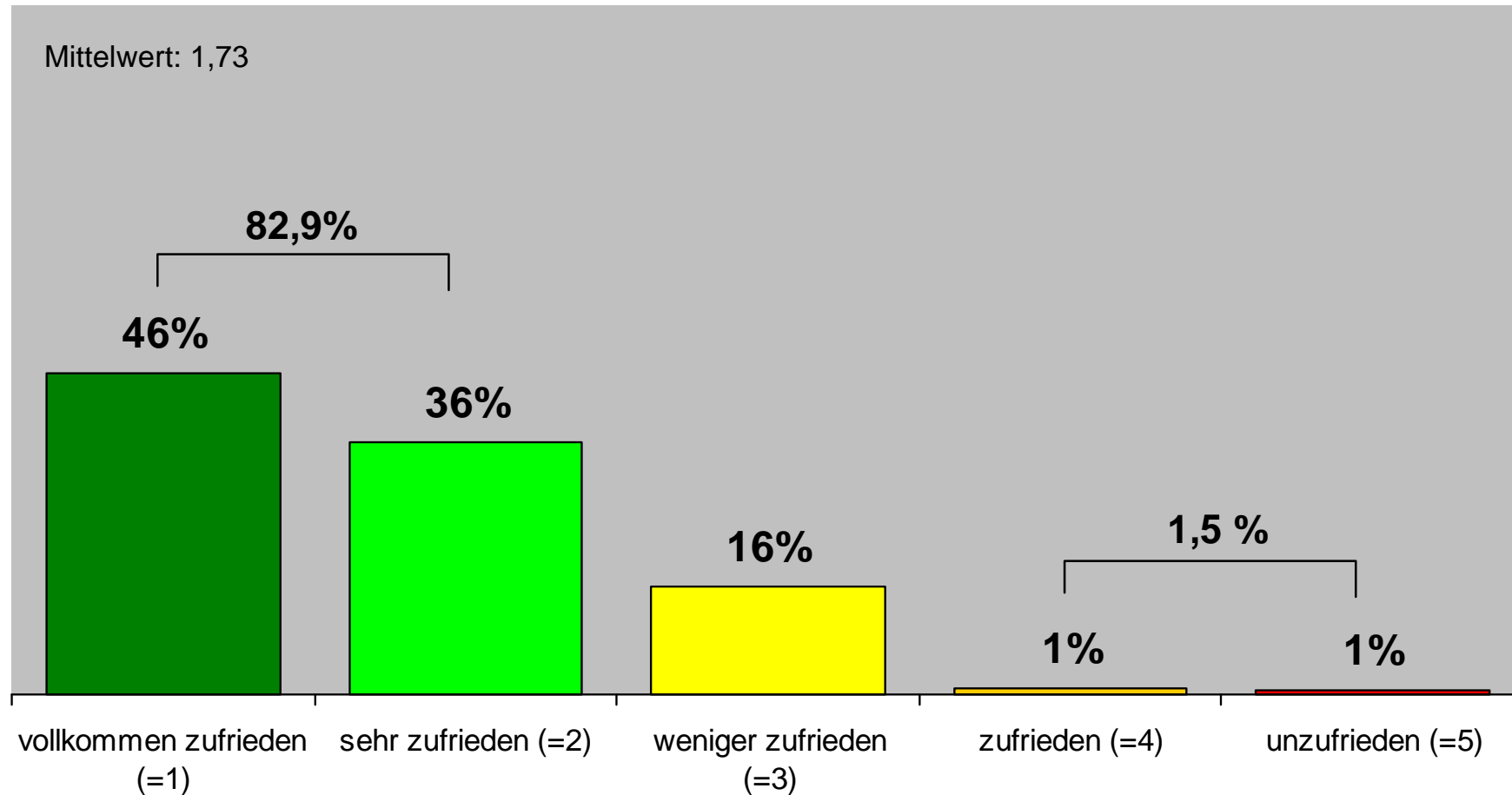
Das Forscherteam von *ServiceBarometer AG* liefert auf repräsentativer Basis erhobene Daten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung in Deutschland. Die umfassende Datenbank mit Zeitreihen zur Kundenorientierung von Unternehmen aus über 80 Branchen ist eine verlässliche Quelle für wissenschaftliche und unternehmensspezifische Analysen. Zahlreiche Unternehmen nutzen die Ergebnisse dieser unabhängigen Marktstudie zum Vergleich mit Wettbewerbern, zur Identifikation von Leistungsdefiziten und Gefahren sowie als Input für das eigene Kennzahlensystem.

Weitere Informationen zum Kundenmonitor Deutschland finden Sie unter [www.kundenmonitor.de](http://www.kundenmonitor.de)

# Versandapotheken 2009: Kundenzufriedenheit



Frage: Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen dieser Versandapotheke insgesamt?



Basis Branche Versandapotheken: N = 1.894

Abbildung 1

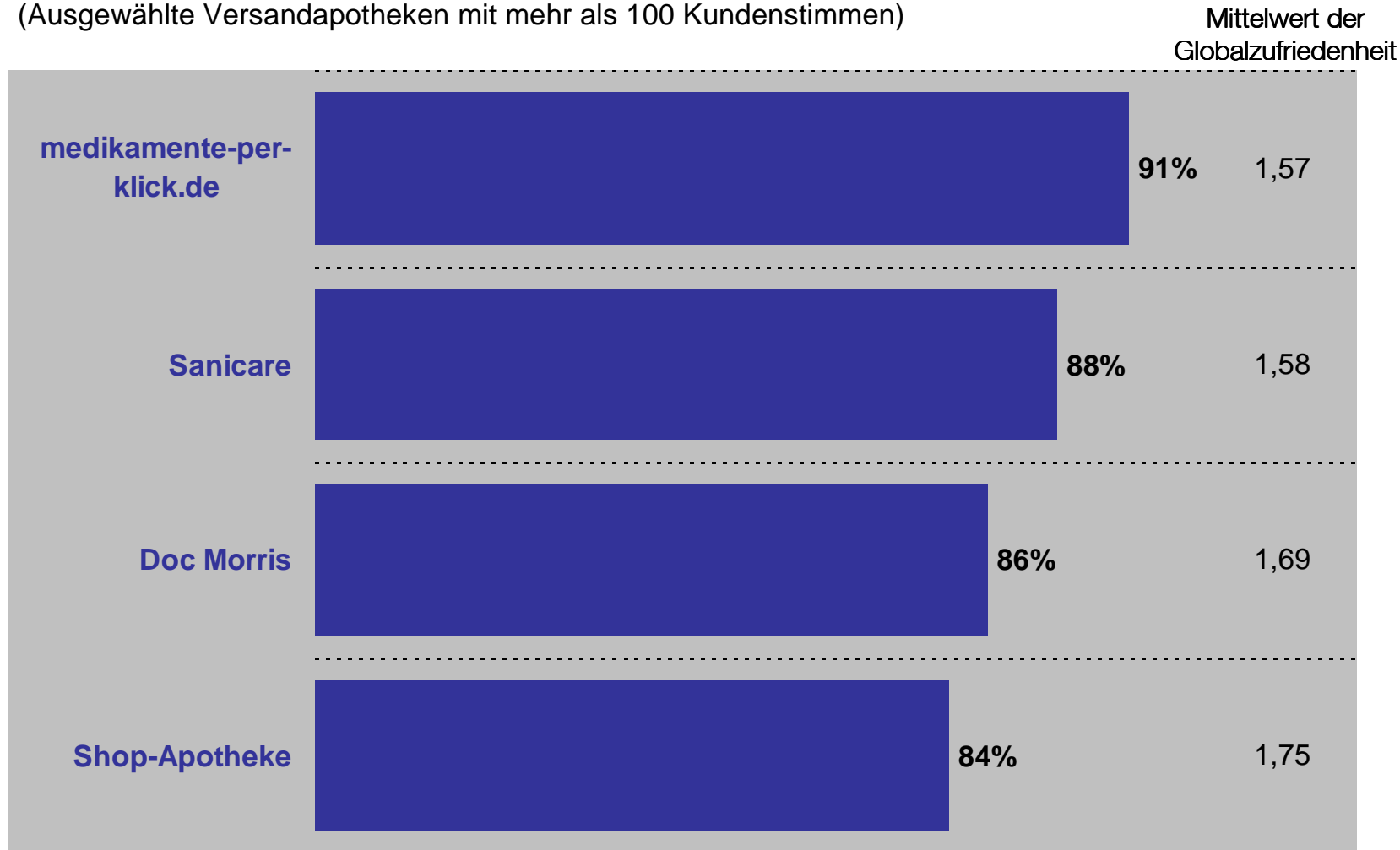
# Versandapotheken 2009: Anteile überzeugter Kunden



Frage: Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen dieser Versandapotheke insgesamt?

Anteile „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“

(Ausgewählte Versandapotheken mit mehr als 100 Kundenstimmen)



Basis Branche Versandapotheken: N = 1.894

Abbildung 2