

# GESUNDHEITS-CHAMPIONS

WWW.GESUNDHEITS-CHAMPIONS.DE

Die Gesundheitsbranche gehört deutschlandweit zu den größten Branchen. Welche Anbieter die Lieblinge der Kunden sind, welche Angebote besonders überzeugen konnten, hat die Rating- und Rankingagentur ServiceValue für ihre Studie „Gesundheits-Champions“ jetzt erstmalig ermittelt



Ob Joggen, Walken oder Gymnastik: Sport in der Gruppe macht Spaß und motiviert. Auch wenn die körperliche Fitness im Mittelpunkt steht, geht es dabei auch um das seelische Wohlbefinden, das die Begegnung mit Gleichgesinnten fördert

## GESUNDHEITSVORSORGE UND -FÖRDERUNG

# SCHNELL INS GLEICHGEWICHT

Essen, Trinken und Kälteschutz: Das sollte als Grundlage für Lebensfreude eigentlich ausreichen, wenn man den Erzählungen um den griechischen Philosophen Epikur Glauben schenkt. Hans Christian Andersen stellte da bereits höhere Anforderungen und ließ eine seiner Märchenfiguren bemerken, Leben allein genüge nicht; Sonnenschein, Freiheit und eine kleine Blume müsse man auch haben.

Nun lässt sich insbesondere Sonnenschein weder durch Geld noch gute Worte herbeiföhnen. Freiheit und eine kleine Blume jedoch sollten von allen mindestens im Ansatz eingefordert und erlangt werden können, schließlich gehört für die meisten Menschen auch die Befriedigung gewisser emotionaler und ideeller Wünsche zu einem guten Leben dazu. Zu Andersens Zeiten ebenso wie heute. Bestätigt wird das von höchst-offizieller Stelle, denn selbst die WHO definiert „Gesundheit“ in ihrer aktuellen Er-

**DIE WELT**  
**Gesundheits-Champions**  
in der Kundenbegeisterung

Unternehmensname

Im Vergleich:  
Über 350 Unternehmen branchenübergreifend  
60 Gold | 60 Silber | 60 Bronze

www.gesundheits-champions.de  
ServiceValue GmbH 02|2022

Verantwortlich für Kundenbefragung und Auszeichnung  
ist die ServiceValue GmbH

**DIE WELT**  
**Gesundheits-Champions**  
in der Kundenbegeisterung

Unternehmensname  
Nr. 1 der Lorem Ipsum

Im Ranking:  
xx Lorem Ipsum

www.gesundheits-champions.de  
ServiceValue GmbH 02|2022

Verantwortlich für Kundenbefragung und Auszeichnung  
ist die ServiceValue GmbH

Die Bestplatzierten können mit einem Gütesiegel für sich werben

klärung als Zustand des vollständigen körperlichen, geistigen und sozialen Wohlbefindens und nicht nur als das Freisein von Krankheit und Gebrechen. Trotz der unbestritten elementaren Wichtigkeit der Erfüllung körperlicher Grundbedürfnisse sollte also auch die Rolle, die die Psyche und die Einbindung in die Gesellschaft für Lebensfreude und damit letztlich auch für die Gesundheit spielen, nicht vernachlässigt werden. Lebensfreude und Gesundheit nämlich beeinflussen einander wechselseitig, so dass echte, ganzheitliche Gesundheitsvor- und -fürsorge auf vielen Ebenen ansetzen muss, anstatt nur auf einzelne Schwerpunkte zu fokussieren. Besonders hilfreiche gesundheitsbezogene Angebote erfüllen deshalb meistens mehr als nur ein isoliertes, körperliches Bedürfnis und zielen zusätzlich auch auf die Stärkung der Seele oder soziale Einbindung ab. Besonders deutlich zeigt sich das im Bereich des Sports, wo

neben der körperlichen Bewegung häufig auch das menschliche Bedürfnis nach Gemeinschaft erfüllt wird, wenn etwa in einer Gruppe Gleichgesinnter trainiert und Zugehörigkeit erlebt wird. Das trifft nicht nur auf Mannschafts- und Vereinssport zu, sondern ist auch im Gesundheits- und Rehasport ein wichtiger Faktor. Denn aus gemeinsamen Aktivitäten und gegenseitigem Erfahrungsaustausch erwachsen Motivation, ein Gefühl der Verbundenheit sowie gegebenenfalls auch die Befähigung für Hilfe zur Selbsthilfe. Neben Sport ist auch Entspannung für eine ausgeglichene, gesunde Lebensführung erforderlich, und auch hier geht die Wirkung vieler Wellness-Maßnahmen über einen rein körperlichen Effekt hinaus: Das Gefühl, mit den eigenen Bedürfnissen im Mittelpunkt zu stehen, in stilvoller Atmosphäre und vielleicht in geschätzter Begleitung einfach genießen zu dürfen, spricht alle Sinne an und trägt so maßgeblich zur Erholung bei. Negativer Stress wird abgebaut und macht den Kopf frei für Gelassenheit und neue Pläne. Dazu bedarf es allerdings bereits eines gewissen geistigen Freiraumes, denn wer sich mit der aufwendigen Beschaffung von Heilmitteln oder der Sorge um ihre Finanzierung konfrontiert sieht, empfindet vielleicht auch eigentlich angenehme Maßnahmen aufgrund ihrer Rahmenbedingungen als Zusatzbelastung. Damit das nicht der Fall ist, sollten Ansprechpartner aus Arztpraxis, Apotheke, Sanitätshaus oder Krankenkasse kompetent auftreten und ihren Patienten nicht nur mit der

Bereitstellung von Heilmitteln, sondern auch mit emotionaler, organisatorischer bzw. finanzieller Unterstützung zur Seite stehen. Die Freiheit, sich auf die eigentliche Gesundheitsförderung konzentrieren zu können anstatt auf deren Organisation, ist die wichtigste Voraussetzung dafür, gesundheitlichen Herausforderungen entgegen zu treten und im Ernstfall auch aus schwierigen Umständen das Beste machen zu können.

Welche Anbieter im Gesundheitsbereich ihren Kundinnen und Kunden den Rücken freihalten oder anderweitig mit ihren gesundheitsbezogenen Angeboten überzeugen, hat ServiceValue nun für ihre Studie „Gesundheits-Champions“ erstmalig erhoben. Aufgeschlüsselt in Rankings zeigt sich, welche Anbieter und Unternehmen aus Kundensicht einen besonderen Beitrag zu ihrer persönlichen Gesundheit leisten.

Anbieter	Branche	Health Experience Score
Unternehmensgruppe Wund	Wellness-Zentren - Thermen	72,1%
ALTA Klinik - Innovation in Diagnostik & Therapie	Check-Up-Zentren	71,7%
BARMER	Krankenkassen - überregional	71,4%
Optical Express	Augenlaser-Kliniken	70,6%
Dorint Wellness-Hotels	Wellness-Zentren - Day Spas	69,6%
LINDA Apotheke	Apotheken-Kooperationen	69,5%
Kieser Training	Fitness-Studios - stationär	68,2%
Integion	Gesundheitsmanagement	68,2%
AOK Bayern	Krankenkassen - regional	68,1%
ZM-Z Zahnmedizinisches Zentrum Paderborn	Zahnarzt-Zentren	67,7%
gymondo.de	Fitnessstudios (online)	67,2%
Medical Park	Reha-Zentren	67,1%
INTER	Private Krankenversicherer	66,9%
Orpea	Pflegeheime	66,4%
Sanitas	Elektrogeräte für Gesundheit	66,4%
Sanitätshaus Kaphingst	Sanitätshäuser	65,6%
sanicare.de	Versandapotheken	65,6%
DrSmile	Zahnschienen	65,1%
size-zero.de	Online-Diätprogramme und -Diätcoaches	64,8%
aktivshop.de	Gesundheitsartikel-Shops	64,2%
feelgood-shop.com	Vitamin-Shops	63,9%
myBiom	Mikrobiom-Analyse	63,7%
perfectyoga.de	Online-Yoga	63,3%
CARLO FARADAY	Raucherentwöhnungs-Kurse	63,3%

Branche	Anzahl Anbieter pro Branche	Branchenmittelwert
Check-Up-Zentren	19	64,7%
Augenlaser-Kliniken	8	64,6%
Krankenkassen - überregional	25	64,4%
Apotheken-Kooperationen	10	64,4%
Wellness-Zentren - Day Spas	9	63,9%
Zahnarzt-Zentren	12	63,9%
Elektrogeräte für Gesundheit	6	63,6%
Krankenkassen - regional	14	63,1%
Wellness-Zentren - Thermen	13	61,9%
Fitness-Studios - stationär	21	61,8%
Gesundheitsmanagement	17	61,4%
Private Krankenversicherer	30	61,3%
Online-Diätprogramme und -Diätcoaches	9	59,8%
Zahnschienen	7	59,5%
Reha-Zentren	23	59,4%
Vitamin-Shops	6	59,4%
Online-Yoga	8	58,4%
Raucherentwöhnungs-Kurse	6	57,9%
Gesundheitsartikel-Shops	10	57,8%
Versandapotheken	27	57,6%
Pflegeheime	35	57,0%
Sanitätshäuser	20	56,6%
Fitnessstudios (online)	13	56,3%
Mikrobiom-Analyse	8	55,4%

## DER DIENSTLEISTER

### DIE SERVICEVALUE GMBH

ServiceValue ist eine auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Anspruchsstellern (Stakeholder) spezialisierte Analyse- und Beratungsgesellschaft. Sie misst und erklärt mit wissenschaftlich fundierten Methoden den Zusammenhang zwischen Kunde, Mitarbeiter oder Partner und Unternehmen und deckt betriebswirtschaftliche Effekte auf. Eine besondere Bedeutung kommt dabei der optimalen Gestal-

tung der Servicequalität in alle Richtungen zu. Die angeschlossene „Deutsche Service-Akademie“ bündelt die Kernleistungen von ServiceValue und schafft über anwendungsbezogene Seminare eine Informations- und Wissensvermittlung. Hier reicht das Spektrum von der empirischen Sozialfor-

schung über Themen zur Personal- und Organisationsentwicklung bis hin zur strategischen Beratung. ServiceValue erstellt jährlich den „ServiceAtlas Deutschland“, der auf einer Vielzahl branchenspezifischer Studien basiert. Zudem werden in Kooperation mit renommierten Wissenschafts- und Medienpartnern verschiedene Wettbewerbe zur Kunden-, Mitarbeiter- und Partnerorientierung durchgeführt.



## STUDIENSTECKBRIEF

# VERFAHREN UND METHODE

Zum ersten Mal kürt die Analysegesellschaft ServiceValue in Kooperation mit WELT die „Gesundheits-Champions“ unter in Deutschland tätigen Unternehmen. Basis des Rankings ist der Health Experience Score (HES). Er wird per Kundenbefragung ermittelt und ist ein klares, verständliches und effizientes Messinstrument. Dazu wurden Unternehmen beziehungsweise Anbieter aus **24 unterschiedlichen Branchen** untersucht. Die Befragung fand unabhängig von den bewerteten Unternehmen statt. Sie basiert auf einer eigeninitiierten und unabhängig durchgeführten Bevölkerungsumfrage über ein Online-Access-Panel. Im Dezember 2021 und im Januar 2022 wurden insgesamt 72.484 Kundenurteile eingeholt. Die einheitliche Frage an alle Teilnehmer lautete:

„Bitte geben Sie an, welche Unternehmen/Anbieter aus den folgenden Kategorien Sie persönlich begeistern!“

Die Antwortmöglichkeiten: „Ja, dieses Unternehmen/dieser Anbieter begeistert mich.“ Oder: „Nein, dieses Unternehmen/dieser Anbieter begeistert mich nicht.“ Oder: „Ich kann das Unternehmen/den Anbieter nicht beurteilen bzw. kenne es/ihn nicht.“ Je Unternehmen wird der sogenannte „Health Experience Score“ als prozentualer Anteil derjenigen Befragten errechnet, bei dem es dem Unternehmen/Anbieter gelungen ist, die Befragten zu begeistern. Anhand des

„Health Experience Score“ wird ein branchenübergreifendes Ranking über alle untersuchten Unternehmen erstellt. In Abhängigkeit der Gesamtanzahl von untersuchten Unternehmen wird die Spanne der Medaillenränge festgelegt. Der letzte zu besetzende Medaillenrang (Einzelposition) muss einen deutlich besseren HES aufweisen als der über alle untersuchten Unternehmen gebildete Durchschnitts-HES.

In der aktuellen Untersuchung werden die ersten 60 in Gesamt-Ranking (branchenübergreifend) auf einem **Gold-Rang** geführt; die Unternehmen auf den Plätzen 61 bis 120 auf einem **Silber-Rang** und die Unternehmen auf den Plätzen 121 bis 180 auf einem **Bronze-Rang**. Darüber hinaus werden Unternehmen, die innerhalb aller untersuchten Unternehmen ihrer Branche die beste Platzierung im Ranking erreicht haben, als Branchengewinner ausgewiesen.

ServiceValue führt gemeinsam mit WELT jährlich sechs weitere Champions-Untersuchungen durch: Filial-Champions (SFS, Store Fascination Score), Produkt-Champions (PBS, Product Benefit Score), Preis-Champions (PSS, Price Structuring Score), Digital-Champions (DES, Digital Experience Score), Marken-Champions (BFS, Brand Fascination Score) und Service-Champions (SES, Service Experience Score), sowie die freiwillige Service Potenzial Analyse (SPA) des Management für die Mitgliedschaft im „Club der Besten“.