



Apotheken: Illusion Kundenzufriedenheit

Von *IFABS*

Erstellt am 3 Mai 2014 - 05:43

Apotheker in der Diskussion

Die Aufregung über eine unzureichende medizinische Beratungsqualität von Apothekern, die die Stiftung Warentest ermittelt hat, legt sich langsam wieder. Das aufgedeckte Defizit leitet aber direkt zu einer weiteren „Baustelle“ des Apothekenmanagements über: den zu selten durchgeführten Untersuchungen der Kundenzufriedenheit.

Apotheken-Teams überschätzen ihre Leistung

Die meisten Apotheker und ihre Teams verlassen sich bei der Beurteilung ihrer Kundenorientierung auf ihre subjektiven Eindrücke, doch diese täuschen häufig. Eigen-Fremdbild-Vergleiche in Apotheken zeigen, dass viele Matching-Bilanzen lediglich Übereinstimmungen zwischen 50% und 60% ausweisen und die Apotheken-Teams ihre Leistungen deutlich überschätzen.

Niedriger CQS und geringe Empfehlungsbereitschaft

Und auch der Customer Care Quality Score (CQS, die Kundenzufriedenheit in Prozent der Anforderungen) erreicht häufig nur Werte unter der 50%-Grenze (Optimum: 100%), ebenso die Empfehlungsbereitschaft der Kundschaft. Besonders kritisch ist es, wenn Apotheken in einem stark kompetitiven Umfeld durch derartige Scores charakterisiert sind, denn die Werte induzieren eindeutige Wettbewerbsnachteile.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/05/03/apotheken-illusion-kundenzufr...> [1]

- [Gesundheit und Vorsorge](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 02:59): <http://medkom24.eu/node/19076>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/05/03/apotheken-illusion-kundenzufriedenheit/>