



Nur ein schmaler Grad zwischen Störenfried und Gesprächspartner: Pharma-Außendienstmitarbeiter im Urteil ihrer Kunden

Von IFABS

Erstellt am 10 Jan 2013 - 09:37

Im Rahmen des IFABS-Monitoring-Projektes “Wie gut ist mein Pharma-Referent?” beschreiben niedergelassene Ärzte ihre Einschätzungen der Arbeit des pharmazeutischen Außendienstes. Die folgenden Punkte geben einen Einblick, welche Aspekte die Teilnehmer des Projektes an Ihren Industrie-Betreuern am wenigsten schätzen:

- Gesprächsinhalte. „Ich würde gerne mehr Zeit für die Referenten-Gespräche investieren, wenn ich nicht nur Informationen bekäme, die ich schon habe.“ Aktualität, Abwechslung und Nutzen der Gesprächsinhalte sind aus Arztsicht für einen “guten Außendienstkontakt” unabdingbar, finden sich aber nur selten. Andererseits: der eher geringe Anteil der Mitarbeiter, die neue, konkrete und vor allem anwendungsbezogene Argumente und Unterstützung anbieten, erfahren in der Relation einen deutlich höheren Zuspruch. Besondere Wertschätzung erhalten Referenten, die persönlich etwas für die Praxen tun, nicht nur vermitteln oder abgeben.
- Besuchsfrequenz. “Wer weniger häufig kommt, gewinnt!” Aus Sicht der Praxisinhaber genügen bei Erinnerungswerbung zwei Kontakte pro Jahr. „Er (der Mitarbeiter) könnte doch zwischendurch auch einfach eine Mail schicken...“. Berater, die zu häufig in zu kurzen Abständen die Praxen besuchen, bauen Abneigung und Widerstand statt Interesse und Bindung auf. Nach Einschätzung der Niedergelassenen verwechseln manche Mitarbeiter ein persönlich gutes Verstehen mit der Aufforderung zu häufigeren Besuchen.??- Kompetenz der Berater. Ein Großteil der befragten Ärzte empfindet das medizinische Detailwissen zum Teil als sehr schlecht: “...die Dame hatte überhaupt keine Ahnung...”, „Wenn man dann Einzelheiten wissen will, kommt gleich der Verweis auf die wissenschaftliche Abteilung“. Aber auch das gesundheitspolitische und Praxismanagement-Know-how bieten Anlass zu Kritik.
- Gesprächsunterstützende Unterlagen (Folder). Sie werden kategorisch abgelehnt. Wenn schon präparatebezogene gedruckte Informationen abgegeben werden, würden die Ärzte Erklärungen der Wirkweise und des Nutzens zur Weitergabe an Patienten vorziehen, denn der Druck zur Befriedigung diesbezüglicher Patientenwünsche steigt ständig und ihm könnte mit Hilfe entsprechender Hilfen besser begegnet werden.
- Gespräche als Frust-Ventil. Viele Berater und Referenten klagen während der Gespräche über die Arbeitsbedingungen in ihren Unternehmen, steigenden Arbeitsdruck, Ungerechtigkeit in der Bewertung und über ihre Angst vor dem Verlust des Arbeitsplatzes. In Einzelfällen ist das für die besuchten Mediziner tolerierbar, in der Häufung, über die sie berichten, jedoch nicht mehr.

Quelle: <http://bit.ly/U6y0ri> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 30 Dez 2020 - 22:36): <http://medkom24.eu/node/17184>

Links:

[1] <http://bit.ly/U6y0ri>