



## Pharma-Außendienst und Internet-Informationsquellen für Ärzte: Die unterschätzte Bedrohung

Von *IFABS*

Erstellt am 9 Nov 2016 - 07:18

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2fBfGtl> [1]

Die Befragungen von Pharma-Referenten im Kontext der Durchführung Regionaler Kundenzufriedenheit-Analysen© (RKA©) zeigen u. a., dass die Befürchtung, in absehbarer Zeit durch Internet-Informationsquellen ersetzt zu werden, nur sehr gering ausgeprägt ist. Stufen die MitarbeiterInnen im Jahr 2015 ihre Substituierbarkeit auf einer Skala von „0%“ gleich „keine“ bis „100%“ gleich „Vollständig“ mit durchschnittlich 37,6% ein, liegt der aktuelle Wert sogar noch niedriger.

Gleichzeitig veränderte sich aber auch die Einschätzung der besuchten Mediziner deutlich und stieg von 61,2% auf 73,2%. Damit hat sich die Kluft zwischen Selbst- und Fremdeinschätzung deutlich vergrößert.

Berücksichtigt man parallel, dass die Betreuungsqualität des pharmazeutischen Außendienstes, bestimmt als Verhältnis der Zufriedenheit niedergelassener Ärzte in Prozent ihrer Anforderungen (Customer Care Quality Score, CQS) aktuell bei 54,3% (Optimum: 100%) angesiedelt ist, wird deutlich, wie groß die Gefahr eines schleichenden Bedeutungsverlustes ist. Ursächlich hierfür sind vor allem standardisierte Gespräche, zu hohe Besuchsfrequenzen und fehlende Service-Strategien.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 02:01):** <http://medkom24.eu/node/21896>

### Links:

[1] <http://bit.ly/2fBfGtl>