



Qualität? Nein danke! – Die Besuchsfrequenzen des Pharma-Außendienstes

Von *IFABS*

Erstellt am 14 Okt 2013 - 06:22

Die Strategie ist einfach: häufige Arzt-Kontakte von Pharma-Referenten verankern die Präparate-Botschaften und sichern im Vergleich zu Mitbewerbern eine stabile Wahrnehmungsintensität. Das Problem ergibt sich von selbst: die konkurrierenden Außendienst-Stäbe handeln ebenso. Die Leidtragenden sind die Ärzte. Das zeigen die Resultate der Regionalen Kundenzufriedenheits-Analysen des Außendienst-Kompass-Projektes “Sales Talk Insights” und der Aktion “Wie gut ist mein Pharma-Referent?”. Die Antworten auf die Frage, worüber man sich ärgere, werden vor allem von kritischen Hinweisen zur Besuchsfrequenz dominiert, z. B.:

“Erscheinen außerhalb der Terminvereinbarung”

“Wenn ohne Termin in der Praxis”

“Spontane Praxisbesuche während ungünstiger Stoßzeiten erhöhen die Stressbelastung”

“Erwartung, dass der Arzt immer Zeit hat”

“Zu hohe Besuchsfrequenz zu gleichen Präparaten”

“Zu häufige Besuche ohne Neuigkeiten, Zeitverschwendung, ist sehr lästig”

“Aufdringlichkeit”.

Doch der Motor dieser im Grunde kundenfeindlichen Betreuungs-Strategie sind nicht die Mitarbeiter vor Ort (“Wir erfüllen nur die Vorgaben!”), sondern die vertriebsstrategischen Grundhaltungen der Unternehmen, die auf Kontakt-Masse statt auf -Qualität setzen. Vergleicht man jedoch die erreichte Betreuungsqualität von “hochfrequenten” Referenten mit den Werten qualitätsorientierter, niederfrequenter Berater (auch dieser Typ existiert durchaus), gewinnt die letztgenannte Gruppe herausragend. Der Mut zur Qualitäts-Lücke zahlt sich aus.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2013/10/14/qualitat-nein-danke-die-besuc...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 30 Dez 2020 - 23:14): <http://medkom24.eu/node/18310>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2013/10/14/qualitat-nein-danke-die-besuchsfrequenzen-des-pharma-ausendienstes/>