

Die Kunden kennenlernen

Wer die Wünsche und Vorlieben sowie das Verhalten seiner Kunden kennt, kann sie optimal beraten und individuelle Empfehlungen geben. Dies trägt wesentlich dazu bei, die Kundenbindung zu stärken und den Umsatz zu sichern. Informationen über die Kunden lassen sich überall dort erheben, wo die Apotheke mit dem Kunden in Kontakt kommt. Dies geschieht nicht nur bei der persönlichen Begegnung im HV: Die folgende Checkliste zeigt, wie die Apotheke (das Einverständnis der Kunden und das Beachten des Datenschutzes vorausgesetzt) Daten über die Kunden sammeln kann. Zudem gibt die Checkliste Anregungen dazu, wie sich die gewonnenen Informationen nutzen lassen.



© Mykola Velychko / stock.adobe.com

So lassen sich Informationen über Kunden sammeln

- Auswertung der Kundenkarte
- schriftliche Aufzeichnungen nach Beratungsgesprächen
- Umfragen zu bestimmten Themen/Aktivitäten (z.B. im Rahmen von Aktionen oder Beratungstagen)
- Umfragen unabhängig von themenbezogenen Aktivitäten (z.B. Bewertung der Apothekenleistungen oder des Sortiments)
- Kundenbefragung im Anschluss an die Inanspruchnahme von Dienstleistungen (z.B. Impfberatung, Kosmetikbehandlung)
- Auswertung von Coupon-Aktionen
- Auswertung der Facebook-Kontakte
- Auswertung einschlägiger Foren (z.B. regionale Foren, Bewertungsportale)
- Auswertung von E-Mails bzw. der Kontakte über die Website der Apotheke
- Auswertung der Kundendaten im Online-Shop (sofern vorhanden)

So lassen sich die Kundendaten einsetzen

- Beratung am HV individualisieren und optimieren
- Erstellen eines Interessenprofils der Kunden (z.B. um zu Aktionen v. a. interessierte Kunden einzuladen)
- individuelle Angebote für die Kunden erstellen und verschicken (per E-Mail oder per Post– mit Hilfe spezieller Software)
- Online-Werbung im Hinblick auf Kundenvorlieben individualisieren (mit Hilfe spezieller Software)
- „schlafende Kunden“ z.B. durch eine freundliche persönliche E-Mail oder ein Anschreiben für die Apotheke zurückgewinnen
- wichtige Kunden („A-Kunden“) besonders umwerben (z.B. durch Einladungen zu speziellen Events)