



© Sven Hoffmann / stock.adobe.com

# „Empfehlen Sie uns weiter!“

**Welche Kriterien sind für Kunden entscheidend, damit sie mit einer Apotheke zufrieden sind – und sie im Idealfall weiterempfehlen? Freundlichkeit ist wichtig – reicht jedoch alleine nicht aus. Vielmehr wird die fachliche Kompetenz des Apothekenteams ebenso auf den Prüfstand gestellt wie dessen Kompetenz im Hinblick auf Beratung und Kommunikation – insbesondere, wenn es darum geht, individuell zu beraten. Darüber hinaus spielen noch weitere Kriterien eine Rolle. Folgende Checkliste fasst sie zusammen.**

## Wartezeit in der Offizin

Lebenszeit lässt sich niemand gerne stehlen. Weshalb Kunden schon sehr genau darauf achten, wie lange sie in der Apotheke warten müssen. Deshalb lohnt es sich, die Personaleinsatzplanung immer wieder im Hinblick auf die realen Gegebenheiten zu überprüfen.

## Lieferfähigkeit und Botendienst

Lebenszeit raubt seinen Kunden auch, wer sie wieder in die Apotheke bitten muss, da ihr Arzneimittel nicht vorrätig war. Ein Botendienst kann dies ausgleichen – und dafür sorgen, dass die Apotheke bei den Kunden Punkte gut macht.

## Reaktion auf Anfragen

Ob ein Kunde telefonisch oder per Mail bei der Apotheke anfragt – auf die Antwort will niemand lange warten. Deshalb gilt es, Rückrufe und Antwortmails möglichst sofort bzw. zeitnah auszuführen.

## Verhalten bei Reklamationen

Wie sich ein Unternehmen verhält, wenn etwas schief läuft, bestimmt entscheidend das weitere Verhältnis zum Kunden. Kundenbeschwerden professionell zu behandeln, bedeutet vor allem, Kompromisse zu finden, die beide Seiten zufriedenstellen. Übrigens zeigen Untersuchungen folgendes: Die Wahrscheinlichkeit, einen Kunden, dessen Beschwerde erfolgreich aufgelöst wurde, dem Unternehmen zu erhalten, ist sechsmal höher, als bei einem Kunden, der sich mit seiner Reklamation nicht gut behandelt fühlt.