

Die Braunauer Löwen-Apotheke Mag. Hopfer OG implementierte vor drei Monaten ein System zur permanenten Messung der Kundenzufriedenheit. Die Auswertungen zeigen, dass 96 % der Kunden mit der Beratung bei der Löwen-Apotheke am Stadtplatz zufrieden sind. Dabei wurden über 1.000 Feedbacks erfasst.

Zur ständigen Messung der Zufriedenheit können die Kunden beim Besuch der Löwen-Apotheke seit drei Monaten Feedback zur wahrgenommenen Beratungsleistung und dem Service mit Hilfe von Smiley-Terminals von HappyOrNot abgeben. Beim Verlassen der Apotheke sieht der Besucher bzw. die Besucherin das Terminal mit dem Frageschild: „Wie zufrieden waren Sie mit unserem Service heute?“

**BRAUNAU.** Die Löwen-Apotheke hat nun ein System mit einem Smiley-Terminal im Einsatz, um die Zufriedenheit der Kunden direkt am Ort der Dienstleistung permanent zu messen und zu monitoren. Mag. pharm. Susanne Diemath-Hopfer, Geschäftsführerin der Löwen-Apotheke, möchte damit die erlebte Serviceleistung ständig durch die Kunden bewerten lassen.



Geschäftsführerin Frau Mag. pharm. Susanne Diemath-Hopfer in ihrer Apotheke in Braunau

---

## **Presseaussendung der ScanLang GmbH vom 11.01.2018**

---

Frau Mag. pharm. Susanne Diemath-Hopfer: "Mit der kompetenten Beratung zu der Anwendung von Medikamenten halten wir das Vertrauen bei unseren Kunden hoch. Als Apotheke sind wir ein wichtiger Teil des Gesundheitswesens und stellen uns dieser Verantwortung auch durch gelebtes Qualitätsmanagement. Aber auch das nun für ein volles Jahr laufende System mit HappyOrNot dient diesem Ziel, die Beratung auch in der Wahrnehmung der Kunden perfekt zu gestalten. Bisher denken wir, dass das Bewertungssystem diesem Ziel sehr gut dient."

„Wir verfügen über anonymisierte Indizes der Zufriedenheit von mehreren hundert Apotheken, die vor allem aus Europa und den Vereinigten Staaten stammen. Dieser Zufriedenheitswert lag 2017 bei 93 Punkten. Mit 96 Punkten und 96 % zufriedenen Besuchern über einen Zeitraum von drei Monaten ist die Löwen-Apotheke signifikant über dem weltweiten Branchenschnitt“, meint Mag. Franz Michael Bauer, Geschäftsführer des österreichischen HappyOrNot-Vertriebspartners ScanLang GmbH.

### **Stimmungsbild des Kunden in der Apotheke**

Bei dem Smiley-Terminal und der dahinterstehenden Software auf Cloudbasis geht es um eine vollständige Sicht auf das Kundenempfinden der Stamm- und Gelegenheitskunden der Löwen-Apotheke. Das Befragungstool erhebt nebenbei während der hinterlegten Öffnungszeiten an dem Standort die Zufriedenheit mit Hilfe von vier Smiley-Knöpfen und einem „analogen“ Frageschild.

Für die Kunden der Apotheke müssen deren Rückmeldungen völlig ohne zeitlichen Aufwand erfasst und für die Geschäftsführerin am selben Tag verfügbar sein. Mit dem HappyOrNot-System wird sichtbar, wie aus der Kundensicht die Beratung funktioniert und wie wahrscheinlich es ist, dass der Kunde den Besuch der Löwen-Apotheke weiterempfiehlt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Löwen-Apotheke reagieren darauf durch eine weitere Optimierung der Prozesse. Was wiederum langfristig die Kundentreue verbessert.

### **HappyOrNot®-Leistungsmerkmale**

Diese Applikation für den permanenten Kundendialog ist als SaaS (Software-as-a-Service)-Lösung zu mieten, so dass die E-Mail-Reports mit jedem Browser auf dem Computer abrufbar sind. Für detailliertere Analysen steigt man in die grafische Benutzeroberfläche ein.

### **Über HappyOrNot**

Die Lösung zur Zufriedenheitsmessung von der finnischen Firma HappyOrNot Ltd. ermöglicht Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit von Menschen einfach zu messen und mit Hilfe von Analyse-Tools die Zufriedenheit quantitativ auszuwerten. HappyOrNot wird beispielsweise auch in Industriebetrieben, in WC-Anlagen oder in Krankenhäusern verwendet. Das Unternehmen mit Hauptsitz im finnischen Tampere betreut über sein Händlernetz weltweit 3.000 anwendende Organisationen. Die Idee zur

---

## **Presseaussendung der ScanLang GmbH vom 11.01.2018**

---

Gründung stammte von dem Finnen Heikki Väänänen, der sich 2009 über die unaufmerksame Bedienung in einer Warenkette ärgerte. Er suchte mit anderen Geschäftsleuten, Designern und Programmierern nach einer Lösung, wie Kunden auf objektive Weise Feedback an die Geschäftsleitung abgeben konnten und hatte die Idee mit den kabellosen Smiley-Terminals.

### **Über Scanlang**

Die ScanLang GmbH ist ein österreichischer Spezialist für Kunden- und Mitarbeiterdialoglösungen. Das von dem Österreicher Franz Michael Bauer und der Finnin Katja Jääskeläinen 2014 gemeinsam gegründete Unternehmen ist seit 2014 der österreichische Vertriebs- und Implementierungspartner des finnischen HappyOrNot®-Systems. Seit Anfang 2018 ist das Unternehmen ein Preferred Reseller von HappyOrNot Ltd.

Die Kommunikationslösungen umfassen auch Übersetzungen von technischen, marketingbezogenen, juristischen und vertraglichen Texten für skandinavische und deutschsprachige Unternehmen. Der Schwerpunkt liegt dabei bei Finnisch, Norwegisch und Schwedisch.

### **Über die Löwen-Apotheke Mag. Hopfer OG**

Die Löwen-Apotheke wird bereits seit drei Generationen von Familienhand geführt. Prominent am Braunauer Stadtplatz gelegen, lag die Führung des Unternehmens zu Beginn der Apotheke bei der Großmutter von Frau Mag. pharm. Susanne Diemath-Hopfer. Sie übernahm schließlich von ihrem Vater die Geschäftsführung und ist sich auch der heutigen Vorbildwirkung einer führenden Rolle von Frauen in Unternehmen bewusst. Diese Vorbildwirkung erstreckt sich aber auch auf die soziale Verantwortung von Unternehmern. Die Auszeichnungen als einer der zehn besten Lehrbetriebe und als Vorbildapotheke vom OÖ. Zivil-Invalidenverband dokumentieren dieses Verantwortungsbewusstsein.

Die Apotheke ist Mitglied der Rat & Tat-Apothekengruppe und berät Kunden ganzheitlich mit Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten.

---

## Presseaussendung der ScanLang GmbH vom 11.01.2018

---

### **Kontakt - Presserückfragen**

Mag. Franz Michael Bauer  
Geschäftsführender Gesellschafter  
ScanLang GmbH  
Mariahilfer Straße 101/21  
1060 Wien  
Tel.: 01 90 93 765  
Mobil: +43 664 84 33 854  
office@scanlang.at  
www.scanlang.at

Mag. pharm. Susanne Diemath-Hopfer  
Inhaberin  
Löwen-Apotheke Mag. Hopfer OG  
Stadtplatz 6  
5280 Braunau  
Tel.: +43 7722 83000

office@loewenapotheke.at  
<https://www.loewenapotheke.at>