Die Aposonah Apothekengruppe implementierte vor zehn Monaten ein System zur permanenten Messung der Kundenzufriedenheit. Die Auswertungen zeigen, dass 97 % der Kunden mit der Beratung in den vier Apotheken in Mistelbach und Poysdorf zufrieden sind. Dabei wurden über 21.000 Feedbacks erfasst.

Die Kunden können beim Besuch einer der vier Aposonah Apotheken seit zehn 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 heute mit der Beratung?"

Mistelbach. Die Brüder Klaus und Christian Dundalek führen insgesamt vier Apotheken im Weinviertel. Eine davon ist am Stadtplatz von Mistelbach gelegen. Wer diese Apotheke betritt, dem fallen die sechs Kundenschalter und das besondere Design der Geschäftsräumlichkeiten auf.

Bild oben: Mag. Klaus Dundalek in der Apotheke Mistelbach

Auf 300 m² sind die Ausstellungs- und Verkaufsfläche, die Sitzmöglichkeiten für die Kunden und die Beratungsschalter verteilt. Auf der Decke verläuft eine orangefarbene, organisch geschwungene Leistenkonstruktion und verbindet die Bereiche optisch miteinander.

Der Umbau der Geschäftsräumlichkeiten erfolgte vor kurzem und war ein bedeutender Teil einer Initiative von der Geschäftsführung, den Aufenthalt für die Kunden attraktiver zu gestalten. Andere Maßnahmen umfassten die Einführung von besonderen, kostenlosen Serviceleistungen für die Inhaber der „apo so nah Apotheken"-Kundenkarte und seit Ende 2017 ist nun am Standort ein System mit einem Smiley-Terminal im Einsatz, um die Zufriedenheit der Kunden direkt am Ort der Dienstleistung permanent zu messen und zu monitoren. Auch die anderen drei Apotheken erhielten dieses System. Mag. Klaus Dundalek möchte damit die erlebte Serviceleistung ständig durch die Kunden bewerten lassen.

Dundalek: "Die Zufriedenheit wird permanent gemessen und als Kennzahl vom HappyOrNot-System dargestellt. Die Zufriedenheitswerte dienen bei unseren Besprechungen über die Qualitätssicherung als Benchmark. Sollte der Wert der Zufriedenheit an einem Tag unter eine gewisse Schwelle gefallen sein, so wird dies zu einem Thema und wir besprechen die Hintergründe mit unseren Kolleginnen und Kollegen. Außerdem ist das System ein Motivationstool, da die hervorragende Beratung unserer Mitarbeiter sichtbar wird. Umgekehrt ist jede negative Bewertung ernst zu nehmen, da es bei der Beratung in unserer Apotheke darum geht, das Wohlbefinden des Kunden wiederherzustellen oder zu erhöhen. Das Tool von HappyOrNot ist somit Teil unseres Qualitätsmanagements geworden. "

Eine besondere Herausforderung ist es, dem Kunden die beste Beratung anzubieten und dabei in allen Fällen zu bewirken, dass der Kunde mit einem guten Gefühl aus der Apotheke herausgeht. Klaus Dundalek: „Manche Kunden erwarten, dass Sie ein rezeptpflichtiges Medikament von uns erhalten, auch wenn sie kein Rezept dafür haben. Dann erklärt unsere Mitarbeiterin bzw. unser Mitarbeiter, dass ein Rezept und damit auch eine ärztliche Untersuchung notwendig ist. Dabei geht es darum, dem Kunden überzeugend zu erklären, dass es nicht nur diese gesetzliche Regelung gibt, sondern auch dass es Sinn macht, im Sinne der Gesundheit noch zum Arzt zu gehen. Der Kunde geht dann meist mit dem Gefühl raus: „Ja, das sehe ich ein!", obwohl die ursprüngliche Erwartungshaltung an die Apotheke gänzlich anders war."

Franz Michael Bauer, Geschäftsführer des österreichischen HappyOrNot-Vertriebspartners ScanLang GmbH: „Für den Gesundheitsbereich ist der Spagat zwischen dem zunehmenden Kostendruck und der steigenden Erwartung der Kunden an das Qualitätsniveau normalerweise schwierig zu schaffen. Das System von HappyOrNot ist sehr einfach von den Kunden zu bedienen und für die vier Aposonah Apotheken ist es einfach, das hohe Qualitätsniveau bei der Kundenberatung aufrecht zu erhalten."

Stimmungsbild des Kunden in der Apotheke

Bei dem Smiley-Terminal und der dahinterstehenden Software auf Cloudbasis geht es um eine Sicht auf das Kundenempfinden der Stamm- und Gelegenheitskunden von Aposonah Apotheken. 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 ohne zeitlichen Aufwand erfasst und für die Geschäftsführer am selben Tag abrufbar sein. Mit dem HappyOrNot-System wird sichtbar, wie aus Sicht der Kunden die Beratung wahrgenommen wird und wie wahrscheinlich es ist, dass der Kunde den Besuch der Dundalek Apotheke weiterempfiehlt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter reagieren darauf durch eine weitere Verbesserung der Abläufe, was dazu führt, dass die Kunden gerne wiederkommen.

Über HappyOrNot

Die Lösung zur Zufriedenheitsmessung von der finnischen HappyOrNot Ltd. ermöglicht die Erhebung von Kundenzufriedenheit mittels des Analysetools auszuwerten. Österreichische Gesundheitsdienstleister setzten HappyOrNot außer in Apotheken auch noch in den Ambulanzen von Krankenhäusern ein, es wird in Diagnoseeinrichtungen oder bei niedergelassenen Ärzten und im Heilbehelfehandel verwendet. Das Unternehmen mit Hauptsitz im finnischen Tampere betreut über sein Händlernetz weltweit 4.000 anwendende Organisationen.

Über Scanlang

Die ScanLang GmbH ist ein österreichischer Spezialist für die Messung von Patientenzufriedenheit bzw. Kundenzufriedenheit mittels Self-Service Terminals. Das von dem Österreicher Franz Michael Bauer und der Finnin Katja Jääskeläinen 2014 gegründete Unternehmen ist seit 2014 der österreichische Händler des HappyOrNot-Systems. Seit Anfang 2018 ist das Unternehmen ein Preferred Reseller von HappyOrNot Ltd.

Über Aposonah Apotheken in Mistelbach und Poysdorf

Die Apotheken werden seit vier Generationen von der Familie Dundalek geführt. Die Apothekengruppe mit über 50 Angestellten ist einer der größten privaten Arbeitgeber in der Region. Die vier Apotheken sind als „apo so nah Apotheken" gebrandet. Die Apotheke Mistelbach ist am Mistelbacher Hauptplatz gelegen. Ursprünglich lag die Führung dieser Apotheke bei den Eltern von Christian und Klaus Dundalek. Außerdem führte früher die Mutter die Apotheke Lebenskraft, die ebenfalls in Mistelbach im Gebäude eines Hypermarktes liegt. Die beiden Brüder übernahmen schließlich von ihren Eltern die Geschäftsführung von diesen beiden Apotheken. Die Familie Dundalek hat außerdem noch die

Weinviertel-Apotheke in der M-City in Mistelbach aufgebaut und später die Apotheke in Poysdorf erworben.

Kontakt – Presserückfragen

Mag. Franz Michael Bauer
Geschäftsführender Gesellschafter
ScanLang GmbH
Mariahilfer Straße 101/21
1060 Wien
Tel.: +43 1 90 93 765

office@scanlang.at
www.scanlang.at

Mag. Klaus Dundalek
Inhaber
Dundalek BeteiligungsgesmbH
Hauptplatz 36
2130 Mistelbach
Tel.: +43 664 1245533

https://www.aposonah.at