

---

## Presseaussendung – Kundenzufriedenheitsmessung in der St. Martin Apotheke

---

Die *traditionsreiche* Apotheke St. Martin betreibt im 18. Bezirk neben einer klassischen Apotheke auch noch Österreichs große Online-Versandapotheke.

**Wien.** Die Apotheke wurde bereits 1914 von Mag. Heinrich Splichal gegründet und 2002 von seinem Urenkel, Mag. Christoph Splichal übernommen. Mag. Splichal beobachtete vor 15 Jahren die *rasante* Entwicklung im Versandhandel, vor allem in Deutschland: „Kunden machen sich auf die Suche im Internet, wenn sie schon genau wissen, welches Arzneimittel sie benötigen. Aus Bequemlichkeit oder um einen Preisvorteil zu nutzen, bestellen sie über einen Online-Shop. Diese Kundengruppe wollten wir bedienen. Die



Bild oben: Mag. Christoph Splichal mit Mitarbeiterinnen in der St. Martin Gesundheitsapotheke

---

## Presseaussendung – Kundenzufriedenheitsmessung in der St. Martin Apotheke

---

Entwicklung in Österreich geht stetig voran, aktuell laufen etwa 5 bis 10 % der Arzneimittelverkäufe online. In fünf Jahren können es auch bis zu 20 % sein.“ Als stationäre Apotheke wollte Mag. Splichal nicht mehr nur zusehen, wie große Plattformen aus anderen Ländern dieses Geschäft in Österreich ausbauen. Mag. Splichal entwickelte eine eigene Online-Apotheke und baute die Servus!Apotheke auf. Mittlerweile gehört sie zu den zwei größte österreichischen Online-Versandapotheken. *Seine Erfahrungen als Apotheker kamen ihm im Aufbau der Servus!Apotheke und auch bei dem „click-and-collect“-Abholshop namens Apofix.at zugute.* Wegen diverser gesetzlicher Regelungen ist das Bewerben der Online-Apotheke in Österreich ohnehin schon herausfordernd.

In der stationären Apotheke im 18. Wiener Gemeindebezirk in der Nähe des AKH Wien betreibt Mag. Splichal den *genannten* Abholshop Apofix. Kunden bestellen über Internet und erhalten bei der Abholung noch die Beratung zu den Arzneimitteln. Man verlässt sich bei der Beratung aber nicht nur auf gelegentliche Rückmeldungen von Kunden. Seit November 2017 steht in der Apotheke ein Feedback-Terminal. Die Qualität der Beratung ist damit für den Kunden leicht zu bewerten. Bisher wurde knapp 10.000 mal Feedback gegeben, davon sind 96 % sehr positive oder positive Bewertungen. 91 % würde die Beratung in der Apotheke ihren Freunden weiterempfehlen. Splichal: “Es war eine sehr gute Entscheidung, das System einzuführen. Ich schaue mir die Werte jedes Wochenende an. Sollte die Kennzahl der Zufriedenheit geringer als üblich sein, diskutieren wir das untereinander uns setzen gegebenenfalls Maßnahmen.“