Service-Apotheke Prüfmodell

Kundenservice in Apotheken

Stand 08/2019

ÖGVS | Gesellschaft für Verbraucherstudien GmbH
Wien
Qualitaetstest.at

Hintergrund: Service-Apotheken - Prüfmodell

Apotheken kommt eine besondere Bedeutung bei der medizinischen Betreuung der österreichischen Konsumenten zu. Die medizinischen bzw. pharmazeutischen Anforderungen an die Apotheken sind dabei klar definiert. Diese sind **nicht** Gegenstand der Service-Apotheken-Prüfung.

Mit der Zertifizierung „Service-Apotheke" wird der Kundenservice der Apotheken angesprochen – denn auch Patienten sind Kunden und haben entsprechende Erwartungen. Auch im Zuge der andauernden Diskussionen über Veränderungen in der Apothekenlandschaft ist die Dokumentation wichtig, dass in der gegenwärtigen Struktur ein guter bzw. sehr guter Service für die Konsumenten erbracht wird.

Das von der ÖGVS entwickelte Service-Apotheken-Modell basiert dabei auf den Wünschen von Konsumenten mit Blick auf den Service. Ähnliche Kriterien finden sich auch in anderen Branchen und werden von der ÖGVS zur Bewertung eingesetzt. Die Service-Wünsche sind dabei oftmals universell und nur in geringem Ausmaß branchen-spezifisch.

Mit der Service-Apotheken-Zertifizierung sollen Apotheken kenntlich gemacht werden, die den Konsumenten und Patienten einen besonders guten Service bieten. „Service-Apotheke" stellt dabei einen transparenten Qualitätsstandard dar, der auf den folgenden Seiten genauer erläutert wird.

Eine Zertifizierung ist zu jeder Zeit gemäß den beiliegenden Kriterien möglich. Da die ÖGVS immer auch an einer Markttransparenz interessiert ist, führen wir zudem auch immer unabhängig und unaufgefordert entsprechende Prüfungen durch, die zu einer erfolgreichen Zertifizierung führen können.

Drei Prüfbereiche mit unterschiedlicher Gewichtung

Erreichbarkeit

Die Erreichbarkeit von Apotheken über verschiedene Kontaktkanäle ist ein wesentliches Merkmal für einen guten Kundenservice

Charakteristisch sind dafür die Öffnungszeiten vor Ort und die Möglichkeit, per Telefon oder E-Mail Informationen zu erhalten

Die Lage der Apotheke spielt bei Service-Offizin keine Rolle.

50%

Freundlichkeit

Freundlichkeit ist ein relevanter Aspekt und Bestandteil eines guten Kundenservice.

Freundlichkeit steht jedoch nicht im Mittelpunkt, sondern ist von nachgelagerter Wichtigkeit. Denn Freundlichkeit ist in Teilen subjektiv und situationsabhängig.

Ein Mindestmaß an Freundlichkeit wird bei allen Kontakten mit den Mitarbeitern der Apotheke erwartet.

Freundlichkeit ist nur im direkten Kontakt mit den Mitarbeitern relevant, nicht zum Beispiel auch beim Webauftritt

20%

Service

Service im Sinne angebotener und nützlicher Zusatzleistungen ist ein wichtiger Aspekt für den gesamten Kundenservice.

Apotheken sind nicht nur Einrichtungen zur Aushändigung von Medikamenten. Vielmehr gehören auch Beratung, Hilfsbereitschaft und das Angebot von Zusatzleistungen wesentlich zum Bild, was sich Konsumenten von **ihrer** Apotheke machen.

30%

Prüfungsabschnitt Webauftritt

Lfd. Nr.	Prüfkriterium	Gewicht	Prüfbereich
1	Eigene Webseite vorhanden	MUSS	Erreichbarkeit
2	Mailadresse / Kontaktformular vorhanden	MUSS	Erreichbarkeit
3	Telefonnummer vorhanden	MUSS	Erreichbarkeit
4	Öffnungszeiten vorhanden	Basis für Nr. 5	Erreichbarkeit
5	Analyse der Öffnungszeiten	50	Erreichbarkeit
6	Auflistung Team mind. mit Namen (Foto nicht notwendig)	20	Kundenservice
7	Eigener Bereich mit Liste der angebotenen Leistungen	20	Kundenservice
8	Angebot vorhanden: Ernährungsberatung / BMI	Informativ	
9	Angebot vorhanden: Homöopathie	Informativ	
10	Angebot vorhanden: Inkontinenzberatung	Informativ	
11	Angebot vorhanden: traditionelle chinesische Medizin	Informativ	
12	Angebot vorhanden: Drogerie, Kosmetik	Informativ	
13	Angebot vorhanden: Tierarznei	Informativ	
14	Gesamteindruck	10	Kundenservice
15	Kurzer Kommentar bzw. Einschätzung	Informativ	

Prüfungsabschnitt E-Mail

Lfd. Nr.	Prüfkriterium	Gewicht	Prüfbereich
1	Mailadresse korrekt?	MUSS	Erreichbarkeit
2	Antwort erhalten	MUSS	Erreichbarkeit
3	Antwort innerhalb 24h	50	Erreichbarkeit
4	Antwort innerhalb 72h	20	Erreichbarkeit
5	Mit Anrede?	10	Freundlichkeit
6	Freundlich?	10	Freundlichkeit
7	Inhaltliche Antwort enthalten?	20	Kundenservice
8	Antwort ausführlich?	20	Kundenservice
9	Wurde erkennbar im Beipackzettel nachgeschaut?	10	Kundenservice
10	Hinweis auf ARZTbesuch	10	Kundenservice
11	Inhaltliche Antwort: Ja, der Schwindel kann mit dem Medikament zusammenhängen	10	Kundenservice
12	Einladung in Apotheke?	Informativ	
13	Mit Signatur?	Informativ	
14	Einschätzung?	Informativ	
15	Kommentar	Informativ	

Prüfungsabschnitt Telefon

Lfd. Nr.	Prüfkriterium	Gewicht	Prüfbereich
1	Telefonnummer korrekt?	MUSS	Erreichbarkeit
2	Annahme beim ersten Anruf?	50	Erreichbarkeit
3	Annahme beim zweiten Anruf?	20	Erreichbarkeit
4	Annahme beim dritten Anruf?	10	Erreichbarkeit
5	Falls nötig: Angebot eines Rückrufs?	20	Erreichbarkeit
6	Meldung vollständig mit Name und Apotheke?	10	Freundlichkeit
7	Das Gespräch verlief insgesamt freundlich?	10	Freundlichkeit
8	Erhalten Sie eine Auskunft?	50	Kundenservice
9	Ist die Antwort ausführlich?	20	Kundenservice
10	Hinweis auf Arzt?	20	Kundenservice
11	Richtige Antwort erhalten: nicht bei Magenschmerzen einzunehmen?	20	Kundenservice
12	Wurde eine Alternative angeboten (geringere Dosierung, anderes Mittel, Magenschutz)?	10	Kundenservice
13	Einladung in die Apotheke?	Informativ	
14	Verabschiedung freundlich?	10	Freundlichkeit
15	Bitte kommentieren Sie kurz das Telefonat	Informativ	
16	Wie schätzen Sie das Telefonat ein?	Informativ	

ÖGVS im Profil

Die ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH verfolgt zwei Ziele:

- Unterstützung von Verbrauchern bei Ihren Entscheidungen – auf Basis objektiver Analysen
- Unterstützung von Anbietern zur Verbesserung ihrer Beratungs- und Servicequalität – auf Basis objektiver Wettbewerbsvergleiche

Wir untersuchen und testen Produkte, Services und Anbieter nach Kriterien, die für Konsumenten besondere Bedeutung haben. Für jede Untersuchung und jeden Test werden diese Kriterien gesondert entwickelt.

ÖGVS ist anbieter-unabhängig. Wir führen unsere Tests neutral und auf Basis der durch unsere Experten entwickelten Kriterien durch. Wir arbeiten nicht im Auftrag eines Anbieters, eines Verbandes oder eines anderen Gremiums.