



Apotheken: Illusion Kundenzufriedenheit

Von *IFABS*

Erstellt am 21 Aug 2018 - 07:05

Worum es geht

In Apotheken wird eine Vielzahl betriebswirtschaftlicher Analysen durchgeführt, doch im Bereich der Kundenzufriedenheit dominiert das Bauchgefühl.

Apotheken-Teams überschätzen ihre Leistung

Die meisten Apotheker und ihre Teams verlassen sich bei der Beurteilung ihrer Leistungsqualität und Kundenorientierung auf ihre subjektiven Eindrücke, doch diese täuschen häufig. Eigen- Fremdbild-Vergleiche in Apotheken zeigen, dass viele Matching-Bilanzen lediglich Übereinstimmungen zwischen 50% und 60% ausweisen und die Apotheken-Teams ihre Leistungen deutlich überschätzen.

Weiterlesen: <https://bit.ly/2OQtCO4> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:59): <http://www.medkom24.eu/node/23390>

Links:

[1] <https://bit.ly/2OQtCO4>