



Deutlich steigerungsfähig: Die Betreuungsqualität des Pharma-Vertriebs im Arzt-Assessment

Von IFABS

Erstellt am 25 Dez 2013 - 09:27

Im Januar 2012 startet das Projekt “Außendienst-Kompass – Sales Talk Insights”, bei dem niedergelassene Ärzte die Betreuungsqualität der Außendienstmitarbeiter bewerten, die sie besuchen. Ziel des Projektes ist,

- Einblicke in die Kundenwahrnehmung des Außendienstes zu erhalten,
- generelle Stärken und Schwächen sowie Verbesserungsmöglichkeiten der Vertriebsarbeit zu identifizieren,
- mögliche Interaktionen zwischen den Außendienstkontakten verschiedener Firmen in den Praxen zu untersuchen,
- die Parameter für eine Best-Practice-Betreuung aus Kundensicht zu entwickeln,
- fördernde von hemmenden Kommunikationstechniken abzugrenzen und
- zukünftige Kompetenzfelder des Außendienstes abzustecken.

Die Untersuchung umfasst u. a. 30 Schlüssel-Merkmale aus den Bereichen “Gesprächsführung”, “Kompetenz” und “Service”, ergänzt durch offene Fragen und statistische Angaben zu Parametern wie Kontaktintensität, Besuchsvorbereitung, Gesprächsunterstützung etc. Anfang 2014 werden nun die im Jahr 2013 ermittelten Resultate in Relation zu den 2012er Ergebnissen publiziert. In der Tendenz hat sich der Customer Care Quality Score als Maß der Arzt-Gesamtzufriedenheit mit der Außendienstbetreuung weiter leicht verschlechtert. Ein wesentlicher Grund hierfür ist die aus Kundensicht zu gering ausgeprägte Dialogorientierung der Referenten. Ebenso konnte eine weitere Verkürzung der Präparate-Gesprächszeiten festgestellt werden. Eindeutige „Gewinner“ in der Arzt-Gunst sind Pharma-Berater, die Unterstützungsleistungen für die Praxisführung anbieten. Ihnen gelingt es, sich von ihren Kollegen ohne entsprechende Angebote weiter abzusetzen.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2013/12/25/deutlich-steigerungsfahig-die...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:18): <http://www.medkom24.eu/node/18603>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2013/12/25/deutlich-steigerungsfahig-die-betreuungsqualitat-des-pharma-vertriebs-im-arzt-assessment/>