



Pharma: Was vom Außendienstbesuch bleibt

Von *IFABS*

Erstellt am 12 Nov 2013 - 07:26

Die Ergebnisse des Außendienst-Kompass-Projektes „Sales Talk Insights“, das auf der Durchführung Regionaler Kundenzufriedenheitsanalysen basiert, ermöglichen u. a. auch die Erstellung von Betreuungsqualitäts-Portfolios. Die Abbildung zeigt ein solches CQS-Portfolio (CQS: Customer Care Quality Score, Ausdruck der Relation von erreichter Betreuungs-Zufriedenheit zu den Arzt-Anforderungen) für einen Allgemeinmediziner auf Wochenbasis. Alle Mitarbeiterbesuche bezogen sich auf etablierte Präparate. In der linken Spalte findet sich die CQS-Skala mit den zugehörigen Mitarbeiter-Betreuungstypen. In der Tabelle ist die Häufigkeit ihrer Besuche im Wochenverlauf aufgeführt. Die Fußzeile weist die pro Tag durchschnittlich realisierten CQS-Scores aus. Der Durchschnittswert für die Betreuungsqualität der gesamten Woche liegt bei 51%. Die untersuchte Praxis ist Teil einer Stichprobe von Praxisbetrieben, bei denen nach zwei Wochen ergänzend erfragt wird, an welche Berater und Themen sich die besuchten Ärzte noch detailliert erinnern. Im aktuellen Fall waren dem Arzt lediglich die Besuche der Best Practice-Player und -Candidates konkret präsent. Die Tendenz, dass fast ausschließlich die Informationen von Referenten, die eine hohe Betreuungsqualität (CQS > 65%) realisieren, längerfristig erinnert werden, konnte in Parallelanalysen bestätigt werden.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2013/11/12/pharma-was-vom-ausendienstbes...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:11): <http://www.medkom24.eu/node/18430>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2013/11/12/pharma-was-vom-ausendienstbesuch-bleibt/>