



## Ungenutzte Erfolgspotentiale: Sales Quality Assessment für den Apotheken-Außendienst

Von *IFABS*

Erstellt am 30 Apr 2014 - 05:35

Apotheken-B2B verlangt besondere Kundenorientierung

Die Analyse-Aktivitäten des Sales Quality Assessment-Projektes umfassen auch die Arbeit des Apotheken-Außendienstes. Gerade in diesem Kundensegment kommt es entscheidend auf die Fähigkeit der Vertriebsmitarbeiter an, die Anforderungen und die Zufriedenheit der Kunden mit ihrer Betreuung zu erfassen und adäquat in der Betreuung zu berücksichtigen.

Mit der Matching-Bilanz auf Fehlersuche

Methodisch werden diese Relationen im Rahmen des Projektes mit Hilfe Regionaler Kundenzufriedenheitsanalysen (RKA) erfasst, bei denen die Apotheken-Kunden die sie bestreuenden Außendienstmitarbeiter bewerten. Ein Aspekt ist hierbei u. a. die Erhebung von Matching-Bilanzen und -Quoten, die zeigen, wie gut Eigen- und Fremdbild der Anbieter-Kunden-Beziehungen harmonisieren. Die erste Abbildung zeigt für den Untersuchungsbereich „Gesprächsführung“ das RKA-Resultat eines unterdurchschnittlich erfolgreichen Mitarbeiters in einem Großstadt-Bezirk. Allein die Analyse der Abweichungen erklärt seinen unzureichenden Erfolgs-Status.

Optimierungsbedarf vor allem bei der Gesprächsführung

Eine weitere Kennziffer des sales Quality Assessments ist der Customer Care Quality Score (CCS, das Verhältnis von erzielter Apotheker-Zufriedenheit in Relation zu den Anforderungen). Die bislang durchgeführten Analysen weisen für den Apotheken-Außendienst einen Durchschnitts-Score von 64% aus (vgl. Abbildung 2). Der größte Optimierungsbedarf liegt dabei im Bereich der Gesprächsführung.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/04/30/ungenutzte-erfolgspotentiale-...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:29):** <http://www.medkom24.eu/node/19061>

### Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/04/30/ungenutzte-erfolgspotentiale-sales-quality-assessment-fur-den-apotheken-ausendienst/>