

## Messbare Weiterentwicklung für eine hohe Kundenzufriedenheit

### Das Konzept

- Der KundenzufriedenheitsCheck ist ein **Mystery-Shopping** mit dem Ziel der Überprüfung der Beratungs- und Dienstleistungsqualität sowie des grundsätzlichen Erscheinungsbildes der Apotheke und ihrer Mitarbeiter im Vergleich zu anderen Apotheken und anderen Geschäftstypen.
- Der KundenzufriedenheitsCheck fragt daher die Wahrnehmung des „normalen“ Kunden ab und beurteilt dabei gleichzeitig mittels eines standardisierten Fragebogens, ob die Qualität der Beratungsleistung den Leitlinien gerecht wird. So dient er der kontinuierlichen Qualitätssicherung und unterstützt eine nachhaltige Weiterentwicklung.
- Die teilnehmenden Apotheken erhalten ein Teilnahmezertifikat. Mit ihm wird nicht nur die Qualitätsanforderung des Qualitätsmanagements erfüllt, sondern auch das Service- und Qualitätsbewusstsein der Apotheke dokumentiert. In den Apothekenräumen ausgehängt, bietet es dem Kunden Sicherheit und unterstreicht die Kompetenz der Apotheke.

### Die Besonderheit

- Die Testkunden sind Verbraucher ohne Insiderkenntnisse, die zu einem definierten Beschwerdebild gebrieft sind. Sie **kommen ohne Vorwarnung** in die Apotheke und geben sich auch während und nach der Beratung nicht zu erkennen. Anhand eines **strukturierten und leitlinienkonformen** Fragebogens geben sie anschließend ihren persönlichen Eindruck wieder. Auf dieser Grundlage werden die pharmazeutische Beratungsleistung der Apotheke, das Erscheinungsbild (Apotheke und Mitarbeiter) sowie die Serviceorientierung und Freundlichkeit analysiert. Das Testergebnis kann die teilnehmende Apotheke online abrufen.

### Nutzen für die Apothekenleitung

- Klare Überprüfung der eigenen Beratungs- und Servicequalität
- Überprüfung der Leistungen der Mitarbeiter (Personalgespräch, Mitarbeiterförderung)
- Überprüfung des Erscheinungsbildes der Apotheke
- Erfüllung Qualitätsanforderung QMS laut ApBetrO (regelm. Maßnahmen zur ext. Qualitätsüberprüfung)
- Dokumentation des Service- und Qualitätsbewusstseins gegenüber Ihren Kunden