

Aktuelles Forschungsprojekt:

„Einfluss der Kundenzufriedenheit auf den Erfolg von Apotheken“

Für Apotheken wird es zunehmend wichtiger, eine individuelle Geschäftsbeziehung mit dem Kunden aufzubauen und ihn so an seine Stammapotheke zu binden. **Kundenzufriedenheit** ist hierbei die wichtigste Voraussetzung. Zufriedene Kunden sind loyal, bleiben der Apotheke treu, empfehlen sie an Freunde, Verwandte und Bekannte weiter und lassen sich eher zu spontanen Zusatzkäufen animieren. In der Folge führen zufriedene Kunden zu einem höheren **ökonomischen Erfolg**.

Der **positive Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Unternehmenserfolg** steht außer Frage. Unklar ist nur, wie hoch der Einfluss zufriedener Kunden insbesondere auf Kundenbindung und Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit und schließlich auch Umsatz bzw. Ertrag tatsächlich ist. Welche meßbare Bedeutung hat Kundenzufriedenheit auf verschiedene Kategorien des Unternehmenserfolgs?

Um diese Frage zu klären, haben wir in Kooperation mit **Prof. Dr. Burkhard Strobel**, Studiengang Handelsmanagement der Fachhochschule Worms, das Forschungsprojekt „Einfluss der Kundenzufriedenheit auf den Erfolg von Apotheken“ ins Leben gerufen. Es verfolgt das Ziel, den Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Unternehmenserfolg durch eine empirische Untersuchung in der Apothekenbranche zu quantifizieren.

Im Rahmen des Forschungsprojektes erfassen wir die Kundenzufriedenheit in zahlreichen Apotheken. Hierfür verwenden wir unsere standardisierte Kundenzufriedenheitsanalyse **PHARMAMETER**, die von INKAM speziell für Apotheken entwickelt wurde und somit auf die besonderen Bedürfnisse dieser Branche ausgerichtet ist. Die ermittelten Kundenzufriedenheitswerte stellen wir mehreren Erfolgsgrößen gegenüber, um hieraus statistische Zusammenhangsmaße ableiten zu können.

Die Untersuchungsergebnisse werden jedoch nur dann valide und reliabel sein, wenn sich möglichst viele Apotheken an dem Forschungsprojekt beteiligen. Je mehr Apotheken an der Analyse teilnehmen, um so aussagekräftiger wird die Studie.

Unsere Leistungen für die Apotheke im Überblick:

- Bereitstellung der Fragebögen (Anzahl legt die Apotheke selbst fest) sowie einer verschlossenen Fragebogenbox (die Fragebögen werden von den Kunden direkt nach dem Kauf eines Artikels in der Apotheke ausgefüllt und in die Fragebogenbox eingeworfen) sowie des Plakats „Sagen Sie uns Ihre Meinung“ (gedacht zum Aushang in der Apotheke).
- Datenerfassung und Auswertung der (apothekenindividuellen) Untersuchungsergebnisse.
- Erstellung eines aussagekräftigen und anschaulich aufbereiteten Berichtes über die Stärken und Schwächen der Apotheke aus Kundensicht incl. Vergleichswerte zu anderen Apotheken (Benchmarking).
- Vergabe eines Teilnahmezertifikats sowie – bei hoher Kundenzufriedenheit – einer Urkunde und eines anerkannten Gütesiegels, welches für die Kommunikation nach Außen genutzt und mit dessen Hilfe die hohe Kundenzufriedenheit glaubhaft vermittelt werden kann.
- Nach Fertigstellung: Bereitstellung des (kurzgefassten) Forschungsberichts der bundesweiten Auswertung des Zusammenhangs zwischen Kundenzufriedenheit und Unternehmenserfolg.

Für den Erfolg des Forschungsprojektes brauchen wir Sie als Kooperationspartner:

Apotheke: Sie wissen, wie wichtig es ist, die eigenen Stärken und Schwächen zu kennen? Dann nehmen Sie teil am PHARMAMETER. Im Rahmen des Forschungsprojektes gewährt INKAM einen Rabatt von 10% auf die komplette Kundenzufriedenheitsanalyse (je nach Fragebogenanzahl ab 448,20 €). Entnehmen Sie die Preise bitte dem [Auftragsformular](#).

Großhandel: Sie wollen Ihre Kunden unterstützen? Dann machen Sie das Forschungsprojekt und den PHARMAMETER bei Ihren Kunden bekannt. Gerne unterstützen wir Sie hierbei.

Medienpartner: Sie haben die Vorteile des PHARMAMETER erkannt? Dann berichten Sie über das Forschungsprojekt, die PHARMAMETER-Konzeption und über bundesweite Kundenzufriedenheitswerte.

Für weitere Informationen zum PHARMAMETER haben Sie hier die Möglichkeit, unseren Produktprospekt herunter zu laden.

Sie haben sich entschlossen uns beim Forschungsprojekt zu unterstützen und sich hierdurch auch den zeitlich befristeten Rabatt (10%) für die Kundenzufriedenheitsanalyse zu sichern? Dann bitte Auftragsformular ausfüllen und per Fax oder Post an INKAM schicken.

Falls Sie weitere **Fragen zu dem Forschungsprojekt** oder zum Thema Kundenzufriedenheits-Analysen in Apotheken haben, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Kontakt:

INKAM - Institut für Kundenzufriedenheits-Analysen
und Marketing Prof. Dr. Theis GmbH
Burgwaldstraße 9
35043 Marburg
Fax. 06421/487018-1
www.inkam.biz
info@inkam.biz