

Studie prokázala mlčení zásilkových lékáren

Zásilkové lékárny odpovídají na písemné dotazy svých klientů, podle studie, jen nedostatečně. Ve studii z německého Institutu pro výzkum obchodu (IfH) nebyla zodpovězena přibližně čtvrtina dotazů zákazníků prostřednictvím e-mailu vůbec, anebo jen coby potvrzení přijetí. Každá třetí reakce rovněž obsahovala pravopisné nebo gramatické chyby.

Prakt. lékáren. 2009; 5(4): 194

Výsledky zchladily všechna očekávání

V IfH bylo v říjnu 2008 přezkoumáno celkem 72 provozovatelů, včetně 11 zásilkových lékáren. Každá společnost obdržela deset fiktivních zákaznických dotazů prostřednictvím e-mailu nebo kontaktního formuláře. U přibližně každé páté žádosti chyběla odpověď zcela. Vedoucí studie Andreas Duscha byl velmi překvapen a výsledky komentoval slovy: „Skutečnost, že v informačním věku se stále ještě na všechny e-maily neodpovídá, je téměř děsivá“.

Špatný pravopis, gramatika a nekvalifikovaná odpověď

Ale také obsah zodpovězených dotazů zůstal, podle IfH, silně za očekáváním. Pouze u 70 % odpovědí nezůstaly otevřeny žádné další otázky.

V tomto bodě jsou zásilkové lékárny mírně lepší, než společnosti v jiných odvětvích. Pravopis a gramatika, však byly chybné stejně často.

Menší zasilatelé svědomitější než obři

Do testu byly zařazeny DocMorris, Easy-Apotheke, Europa Apotheek Venlo, MyCare, Sanicare a Zur Rose, stejně jako pět menších dodavatelů. Právě obři z oboru by se neměli, podle Duscha, nechat zahanbit menšími konkurenty. Malé podniky totiž, podle něj, mají šanci, pokud budou odpovídat na dotazy svých zákazníků rychle a podrobně.

Zpětná vazba chladná

Se zpětnou vazbou zásilkových lékáren na svou studii Duscha spokojen nebyl. I když

byly výsledky „zúčastněných vzaty na vědomí“, přispěla jiná odvětví – například v oblasti telekomunikací – ke zlepšení svých služeb intenzivněji, řekl.

Zdroje informací

1. IfH <http://www.ifhkoeln.de>.

PharmDr. Martin Dočkal

APATYKÁŘ.info, 1. český lékárenský
informační a podcastový portál
www.apatykar.info
martin.dockal@apatykar.cz