

# PRESSEMITTEILUNG

Kundenmonitor Deutschland

## **Kundenzufriedenheit bei Versandapotheken überdurchschnittlich hoch**

**Berlin (7.05.2010) – „Versandapotheken haben eine deutlich niedrigere Beschwerderate als andere Handelsbranchen; und die Kundenzufriedenheit bei ihnen ist überdurchschnittlich hoch“, erklärte Dr. Matthias Metje von der ServiceBarometer AG anlässlich des 3. Kongresses des Bundesverbands Deutscher Versandapotheker in Berlin. Metje referierte die Ergebnisse einer repräsentativen Umfrage der ServiceBarometer AG in München, die im vergangenen Jahr im Zeitraum von Mai bis Juli 2009 über knapp 2.000 Kunden von Versandapotheken zwischen 16 und 69 Jahren befragt hatten.**

Insgesamt hatten die Forscher 29 Branchen untersucht – die Versandapotheken nahmen bei den Ergebnissen einen Spitzenplatz in Sachen Kundenzufriedenheit ein. Die Qualitätswahrnehmung der Kunden sei subjektiv. Relevant seien in diesem Zusammenhang Faktoren wie Termintreue, Freundlichkeit, Fachkompetenz und Glaubwürdigkeit der Mitarbeiter sowie das Verhalten bei Beschwerden.

Differenzierungsmerkmale der Versandapotheken sind nach Ansicht Metjes die Porto- und Versandkosten, Schnelligkeit der Lieferung sowie die Beratung zu Gesundheits- und Arzneimittelfragen. Ein professioneller und kundenorientierter Internetauftritt sei für Versandapotheken elementar. Denn die Befragung zeige, dass jeder zweite Versandkunde für seine Anbieterwahl die Interseite der Versandapotheke nutzte.

Die Präsentation zum Vortrag ist unter: [www.bvdva.de](http://www.bvdva.de) abrufbar.

Der 3. BVDVA Kongress findet unter dem Titel: „Arzneimittelversandhandel: Trends, Chancen und Perspektiven“ am 6./7. Mai 10 im Abion Spreebogen Waterside-Hotel, Alt Moabit 99 in Berlin statt.

Anmeldung und Programm unter: [www.bvdva.de](http://www.bvdva.de)

### **Rückfragen für die Presse: Bundesverband Deutscher Versandapotheken**

Kerstin Kilian  
Insel 3  
33154 Salzkotten  
Tel: 05258 / 991113  
Mobil: 0170 / 2824620  
E-Mail: [info@bvdva.de](mailto:info@bvdva.de)  
[www.bvdva.de](http://www.bvdva.de)