

Bamberg, 9. September 2009

Neues Betreuungskonzept für A-Apotheken

5 betterbyphone hat jetzt ein neues Betreuungskonzept für die
sogenannten A-Apotheken vorgestellt: „A-Apotheken sind die VIP-
Kunden der Pharmahersteller und sollten dementsprechend umsorgt
und behandelt werden“, erläutert betterbyphone-
Unternehmensleiterin Martina Sawhney. Die seit Jahren etablierten
Außendienst-Besuche dieser VIPs im Monatstakt sollten durch eine
10 kontinuierliche Präsenz und einen umfassenden Service ergänzt
werden. Zu dieser besonderen Betreuung hat das oberfränkische
Unternehmen betterbyphone ein neues Konzept erarbeitet und
bereits erfolgreich im Markt getestet. Entscheidend für den Erfolg sei
die enge Zusammenarbeit zwischen Außendienst und
15 Telefonbetreuung fachlich kompetenter Anbieter, die im Namen des
Pharma-Unternehmens die ergänzende Umsorgung der A-Apotheken
übernehmen. Gerade die A-Apotheken bestellen überwiegend auf
dem Weg der Datenfernübertragung (DFÜ), erklärt Sawhney. Daher
entgingen diesen Apotheken beispielsweise oftmals kurzfristige
Angebote oder Sonderaktionen eines Pharmaherstellers. Durch die
20 Rundumbetreuung erfahren die A-Apotheker immer zeitnah und
aktuell von allen Sonderkonditionen. Wichtig sei überdies das richtige
Timing: Der Anruf in dem Moment, wenn der Apotheker eine DFÜ-
Bestellung vornehme. Die First-Class-Betreuung der A-Apotheken
bringt laut Sawhney den Pharma-Herstellern gleich doppelten Erfolg:
25 Sie binden die VIP-Kunden noch enger an ihr Haus, während diese
den Umsatz noch einmal deutlich steigern.

1.511 Zeichen inklusive Leerzeichen und Überschrift

Abdruck honorarfrei. Wir freuen uns über ein Belegexemplar!

betterbyphone ist eine hoch spezialisierte Pharmamarketing- und -sales-Agentur. Seit 1999 realisiert das unabhängige Unternehmen dialogorientierte Lösungen, um den Erfolg seiner Kunden und deren Produkte im Markt zu steigern. Aufbauend auf In- und Outbound-Telefonservices, werden weitere integrierte Dienstleistungen, wie ein Apothekendirektbestellsystem, Waren- und Musterlogistik, E-Detailing und Lettershop angeboten. Zur Philosophie von betterbyphone gehört es, ausschließlich mit Fachpersonal aus dem medizinischen Bereich zu arbeiten: angefangen bei Arzhelferinnen und PTAs über Naturwissenschaftler bis hin zu Ärzten. Für die Aufträge der Kunden werden exklusive Teams gebildet, die in eigens für das Projekt zugeteilten Räumen arbeiten. So gewährleisten die Spezialisten eine hohe Identifikation der Mitarbeiter für die Aufgaben ihrer Kunden, was die Projekte überdurchschnittlich erfolgreich werden lässt.