

Studie prokázala časté nevyhovující poradenství a špatnou komunikaci zásilkových lékáren

PharmDr. Martin Dočkal

APATYKÁŘ.info

1. český lékárenský informační a podcastový portál

Telefonické poradenství u internetových lékáren je často chybné. K takovému výsledku dospělo šetření Německého institutu pro kvalitu služeb (DISQ). „Byli jsme překvapeni, že pouze jedna ze tří internetových lékáren neměla žádné pochybení při telefonickém poradenství,” řekl Markus Hamer, ředitel DISQ.

Prakt. lékáren. 2009; 5(6): 304

Poradenská kompetence – dostatečná

Na základě požadavku zpravodajské stanice n-tv prověřil institut 16 internetových lékáren působících na německém trhu ve více než 500 kontaktech. U tématu poradenská kompetence na telefonu obdržely zásilkové lékárny v průměru hodnocení „dostatečné”. S hodnocením „dobré” skončily Deutsche Internet Apotheke, DocMorris, MyCare, Berni24.de a Sanicare. V Europa Apotheek Venlo a 1-apo.de byly ohodnoceny jako „nedostatečné”. Zkoušející položili v každém z deseti telefonátů otázky k užívání stejně jako k interakcím a vedlejším účinkům léčiv nebo doplňků stravy.

Nezájem, nesrozumitelnost obsahu hovoru

Podle DISQ byla telefonní služba celkově „jen dostatečná”. Konverzační standardy byly splněny jen zřídka. Srozumitelnost obsahu byla vytknuta v 35 % hovorů, u 61 % rozhovorů nebyl volající ze strany zaměstnance aktivně veden, uvádějí zkoušející. Mimoto, podle zprávy, téměř dvě třetiny všech telefonních poradců nepoděkovalo za zavolání. Pouze při každém desátém hovoru byli volající požádáni o jméno.

Nevyhověla ani e-mailová komunikace

Požadavek na zlepšení je podle DISQ také v případě e-mailového zpracování. 40 % e-mailových dotazů nebylo zodpovězeno plnohodnotně, dalších 9 % vůbec. Také téměř polovina všech odpovědí obsahovala pravopisné nebo gramatické chyby, pouze jedna třetina zpětných vazeb byla zkoušejícími hodnocena jako přátelská.

Logistika výborná

Body získaly téměř všechny internetové lékárny v samotné logistické službě. Každá třetí testovací objednávka byla dodána během jednoho dne, ve čtyřech pětinach všech případů byly balíky doručeny do dvou dnů svému příjemci. Pouze dva dodavatelé nenabízeli podle DISQ „výborné” kvality služeb.

Velké cenové rozdíly

Kromě služeb byly rovněž analyzovány ceny za pomoci nákupního koše ze 14 produktů. Při tomto bylo DISQ nápadné „velmi velké cenové rozpětí mezi online lékárnami”. U devíti ze 14 analyzovaných přípravků byly cenové rozdíly minimálně 50 %, největší cenový rozdíl

byl dokonce 100 %. Jako nejdražší byla vyhodnocena DocMorris, následovaná Europa Apotheek Venlo a Sanicare. U DocMorris kupující platil téměř o 30 % více než vítěz testu medikamente-per-klick.de.

Pořadí

U služeb obstála celkově nejlépe MyCare, následovaná Deutschen Internet Apotheke a Europa Apotheek Venlo. Pharma24, easyApotheke a apo-rot skončily na posledních místech.

V celkovém součtu obsadila Vitalsana předposlední místo, za Sanicare, apo-rot a DocMorris. easyApotheke obsadila 10. místo, Europa Apotheek Venlo pořadí 7. Deutsche Internet Apotheke a Euro-Apotheke Eurapon zůstaly v celkovém pořadí za medikamente-per-klick.de na druhém a třetím místě.

Zdroje informací

1. DISQ – <http://www.disq.de/>