



## **56%: Wendepunkt oder Sackgasse? Mangelnde Kundenkenntnis im Pharma-Außendienst ist ein multifaktorielles Versagen**

Von *IFABS*

Erstellt am 24 Okt 2013 - 06:51

Die Betreuungsqualität des pharmazeutischen Außendienstes (Customer Care Quality Score, CQS) liegt aus Sicht der betreuten Ärzte gerade einmal bei 56%. Die Mitarbeiter engagieren sich nicht genug und übernehmen zu wenig Verantwortung, sagt das Management. Die Zentrale unterstützt uns nicht genug, wehrt sich der Außendienst. Doch neben den gegenseitigen Anschuldigungen sind vor allem folgende Punkte für die niedrige Beurteilung verantwortlich:

- eine zu geringe Kundenkenntnis vieler Pharma-Referenten,
- Selbstüberschätzung (Eigen-Fremdbild-Diskrepanzen),
- ungeeignete Mitarbeiter ("Ravager-Problematik"),
- zu wenig bedarfsorientierte Trainingsinhalte und
- falsche Serviceangebote.

Der Ausweg – so zeigen Gebietsanalysen – liegt in Konzepten, die den Leitlinien des Delving-Ansatzes folgen, der sich als tragfähige Basis für ein erfolgreiches Kundenmanagement bewährt hat. Voraussetzung ist jedoch, dass Management und Außendienstmitarbeiter sich der Problematik bewusst werden und vor allem die Grundhaltung "Das haben wir doch immer so gemacht!" überwinden.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2013/10/24/56-wendepunkt-oder-sackgasse-...> [1]

- [Politik, Recht und Wirtschaft](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 11 Aug 2020 - 15:28):** <https://www.medcom24.de/node/18360>

### **Links:**

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2013/10/24/56-wendepunkt-oder-sackgasse-mangelnde-kundenkenntnis-im-pharma-ausendienst-ist-ein-multifaktorielles-versagen/>