



Frustration pur: Pharma-Außendienstmitarbeiter beklagen einen geringen internen Support

Von *IFABS*

Erstellt am 24 Jul 2013 - 07:59

Abbildung: <http://bit.ly/18yNDi8> [1]

Das Projekt “Sales Support Quality Rating: Wie gut unterstützen Pharma-Unternehmen ihre Außendienst-Mitarbeiter?” beschäftigt sich mit der Frage, wie intensiv die Hilfestellung pharmazeutischer Unternehmen für ihre Außendienste ist. Diese ist für die bislang im Rahmen der Pre-Test-Phase befragten Pharma-Berater vor allem durch ein Merkmal geprägt: Frustration. Konkret bedeutet das:

- hohe Anforderungen, geringe Hilfestellung
- zu wenige und oft zu späte Informationen
- Entscheidungen und Vorgaben von Personen, die selbst keine oder kaum Vertriebserfahrung haben
- Schlechte Erreichbarkeit der Ansprechpartner (E-Mail-Anfragen mit langen Bearbeitungszeiten, telefonische Auskünfte nur schwer zu erhalten)
- Argumentation mit Floskeln (“...im Kopf der Kunden denken...”, “...klare Regeln vereinbaren...”)
- langwierige Entscheidungsprozesse bei individuellen Kundenanfragen
- hohe Prozeß-Formalisierung, geringe Flexibilität
- Standard-Trainings
- der Innendienst ist mehr an seiner Karriere-Entwicklung als an der gemeinsamen Sache interessiert
- kaum Kreativität bei der Gestaltung von Unterlagen und Instrumenten.

Aber es wird auch von Highlights berichtet:

- der Marketingleiter kam selbst, um mit bei einem Kunden zu helfen
- die Dokumentation der Med.-Wiss. war so gut, dass sie im örtlichen Qualitätszirkel verwendet wird und nun auch hier ein Zugang möglich ist,
- bei umfassender Begründung werden Zusatzmittel problemlos gewährt.

Der Sales Support Quality Score (SQR) für die Pilotphase des Projektes ergab einen Durchschnittswert von 42%, das entspricht in der Score-Klassifizierung einem defizitären Support des Vertriebs durch ihre Unternehmen.

- [Politik, Recht und Wirtschaft](#)

Quellen URL (aufgerufen am 2 Apr 2020 - 00:57): <https://www.medcom24.de/node/17960>

Links:

[1] <http://bit.ly/18yNDi8>