



## Im Anonymitäts-Kokon: Pharma-Kommunikation

Von *IFABS*

Erstellt am 18 Nov 2013 - 08:33

Die Patientenorientierung ist nicht nur ein in vielen Pharma-Unternehmensphilosophien aufgeführtes Handlungsziel, sondern auch eine konkrete Marktstrategie. Vor diesem Hintergrund haben pharmazeutische Anbieter in den letzten Jahren im Internet umfangreiche, z. T. inhaltlich sehr informative Patienten-Informationsseiten zur Aufklärung über Indikationen und Krankheiten aufgebaut. Aber qualitativ hochwertige, Netz-basierte Patientenorientierung bedeutet gleichzeitig auch Individualisierung. Hierbei bilden die Kundenorientierungs-Ansätze anderer Branchen den Standard, z. B. in Form einer Benennung konkreter Ansprechpartner (mit Bild, Name, E-Mail-Adresse und telefonischer Durchwahl) und der personalisierten Bearbeitung von Informationsanforderungen. Doch diese Moments Of Truth lassen viele Firmen unprofessionell gehandhabt und wenig Image-fördernd verstreichen, denn nach derartigen Techniken sucht man häufig vergebens (vgl. "Zum Thema). Sobald die Kommunikation persönlich-individuell werden müsste, geht die konkrete Umsetzung genau in die entgegengesetzte Richtung. Die Unternehmen wollen – so die Selbstverpflichtungen – helfen und informieren, die Helfer lernt der interessierte Laie jedoch nicht kennen. Gespräche mit Verantwortlichen aus Marketing- und Medizinisch-Wissenschaftlichen Abteilungen zeigen: ein Grund ist deren Überzeugung, dass die Laienöffentlichkeit lediglich interessiert, welches Unternehmen hinter den Informationen steht. So ist es nicht verwunderlich, dass Interessenten auf anonyme Bestell-Seiten für Informationsmaterialien, auf Anreden wie „Sehr geehrter Anforderer“ und Call-Center-Warteschleifen stoßen.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2013/11/18/im-anonymitats-kokon-pharma-k...> [1]

- [Politik, Recht und Wirtschaft](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 29 Nov 2021 - 20:12):** <https://www.medcom24.de/node/18459>

### Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2013/11/18/im-anonymitats-kokon-pharma-kommunikation/>