



Inspired by
 Consumer Health Sciences
 Mattson Jack
 TNS Healthcare
 Ziment

Projektleitung:
 Jörg Paus
 Associate Director
 T +49 (0) 521 9257 314
 F +49 (0) 521 9257 332
 E joerg.paus@kantarhealth.com



Assessment der Kundenbindung bei Klinik-Apothekern 2013

Kantar Health hat im Juni 2013 eine Studie bei Klinik-Apothekern durchgeführt, um die **Wünsche und Anforderungen** der Apotheker an die Pharmaindustrie zu **ermitteln** und die **Wahrnehmung** von ausgewählten Originalherstellern und Generikafirmen **zu überprüfen**.

In der aktuellen Studie wurden 11 Unternehmen beurteilt, die im Bereich der Klinik-Apotheker in Deutschland besonders aktiv sind.

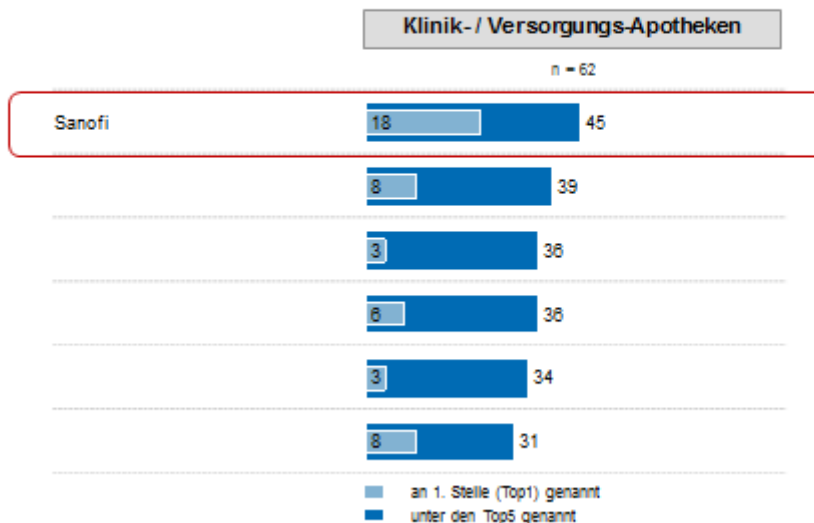
Zielpersonen der Untersuchung waren sowohl Klinik-Apotheker als auch Apotheker aus öffentlichen Apotheken mit Versorgungsauftrag. Befragt wurden insgesamt 62 Apotheker.

Spontane Präferenz – Sanofi vorne

Bei der spontanen Beurteilung, welche Firma von den Klinik-Apothekern am ehesten als ideales Pharmaunternehmen angesehen wird, wurde Sanofi am häufigsten genannt.

Sanofi wird ungestützt am ehesten als ideales Pharmaunternehmen angesehen

„Ideales Pharmaunternehmen“ – Top 5 - Spontane Nennungen (%)



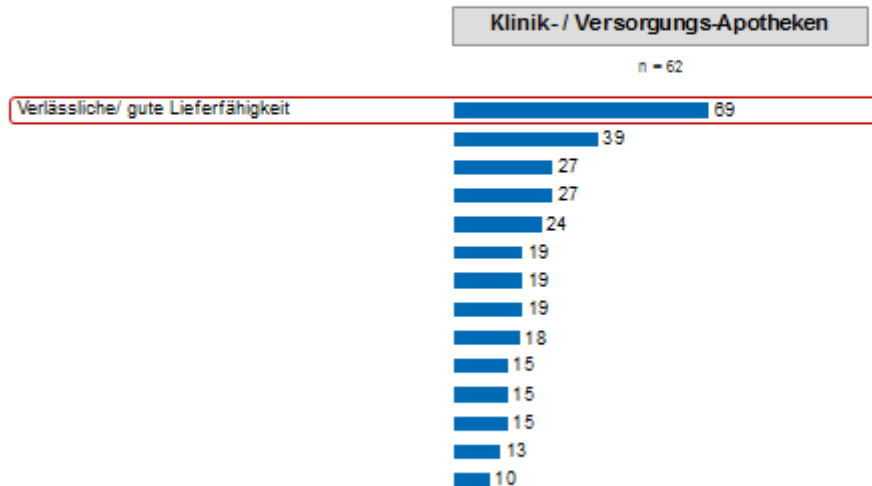
KANTAR HEALTH Q2: Welche pharmazeutischen Unternehmen erfüllen diese Anforderungen Ihrer Meinung nach am besten? Welche pharmazeutischen Unternehmen würden Sie als Top 5 hinsichtlich Ihrer Anforderungen benennen? www.kantarhealth.com © 2013 Kantar Health

Verlässliche Lieferfähigkeit spontan als wichtigste Anforderung genannt

Auf die Frage, welche Kriterien ein ideales Pharmaunternehmen erfüllen muss, wird von den Klinik-Apothekern spontan mit Abstand am häufigsten die „verlässliche Lieferfähigkeit“ genannt.

Ungestützt nennen die Apotheker *verlässliche Lieferfähigkeit* als wichtigste Anforderung

Anforderungen an ein „Ideales Pharmaunternehmen“ – Spontane Nennungen (%)



Auch bei den gestützt abgefragten Kriterien zählt die verlässliche Lieferfähigkeit neben der Zuverlässigkeit des Außendienstes zu den Wichtigsten

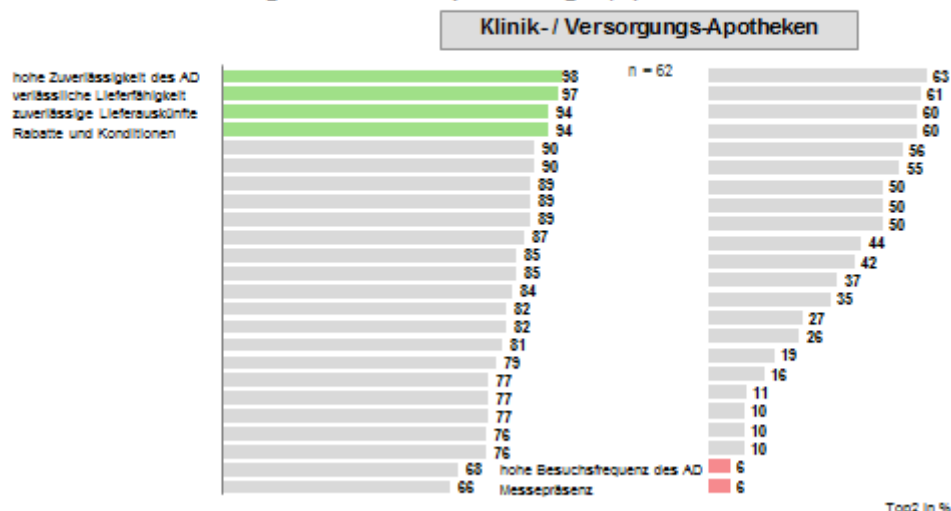
Bei der Beurteilung der Wichtigkeit von 47 verschiedenen Leistungskriterien, die die Apotheker für ein Pharmaunternehmen als wichtig erachten, erhalten die höchsten Zustimmungsraten:

- hohe Zuverlässigkeit des AD
- verlässliche Lieferfähigkeit
- zuverlässige Lieferauskünfte
- Rabatte und Konditionen

Am wenigsten wichtig sind den Apotheken bei den Firmen die „hohe Besuchsfrequenz des Außendienstes“ und die Messepräsenz.

Bei der Beurteilung der Relevanz von 47 Leistungsmerkmalen sind den Apothekern *Zuverlässigkeit des Außendienstes* und *verlässliche Lieferfähigkeit* am wichtigsten

Relevanz von Leistungsmerkmalen – Top2-Nennungen (%)



Sanofi zeigt unter den acht bewerteten Unternehmen die beste Performance mit Blick auf die Top3 Leistungsmerkmale

Für alle 47 Leistungsparameter wurde anschließend die Performance von insgesamt acht Unternehmen bewertet.

Dabei wurde für die drei wichtigsten Items (hohe Zuverlässigkeit des Außendienstes, verlässliche Lieferfähigkeit sowie zuverlässige Lieferauskünfte) *Sanofi* am besten beurteilt. In Bezug auf „Rabatte und Konditionen“ schnitt *ratiopharm* am besten ab.

Für die 3 wichtigsten Leistungskriterien wird *Sanofi* am besten beurteilt, für Rabatte und Konditionen *ratiopharm*

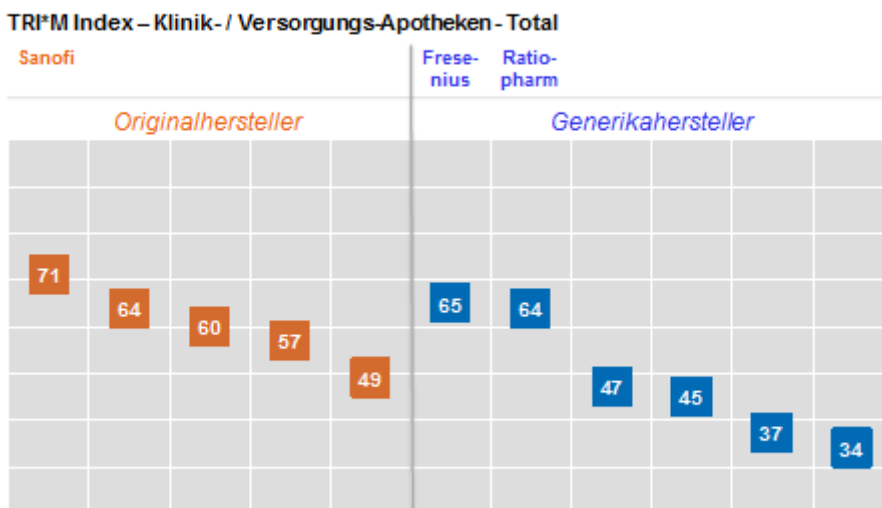


Q10: Bitte geben Sie bei jedem Merkmal an, wie wichtig es für Sie persönlich ist (Skala 1-5)
 Q12: Nun möchten wir Sie bitten, anhand der gleichen Beurteilungsmerkmale zu bewerten, wie die folgenden Unternehmen Ihre Ansprüche erfüllen (Skala 1-5)

Apotheker weisen eine besonders hohe Kundenbindung gegenüber Sanofi bzw. Fresenius und ratiopharm auf

Um die Stärke der Kundenbindung zu ermitteln, wurde der TRI*M-Index berechnet, der die Aspekte „Zufriedenheit“ und „Loyalität“ in einer Kennziffer abbildet. Danach ist die Kundenbindung unter den Originalherstellern am stärksten bei Sanofi. Unter den Generikafirmen führen Fresenius und ratiopharm.

Unter den Originalherstellern erzielt Sanofi den besten TRI*M-Index, unter den Generikafirmen Fresenius und ratiopharm



Den vollständigen Berichtsband „Assessment der Kundenbindung bei Klinik-Apothekern 2013“ können Sie bei Jörg Paus, Associate Director Kantar Health, Tel.: 0521/9257-314, Email: joerg.paus@kantarehealth.com bestellen.

Diese Ergebnisse dürfen nur unter der Quellenangabe „Kantar Health“ veröffentlicht werden.

Über Kantar Health

Kantar Health ist eine weltweit führende Healthcare Beratungs-/Marktforschungsagentur mit lokaler und globaler Expertise. Wir beraten und begleiten Unternehmen über den gesamten Lebenszyklus ihrer Produkte. Unsere Expertise wird seit mehr als 50 Jahren weltweit von Unternehmen unterschiedlicher Größe erfolgreich genutzt, um sich auf zukünftige Herausforderungen vorzubereiten.

Kontakt und weitere Informationen:

Kantar Health GmbH
Jörg Paus
Associate Director
t +49 (0) 521 9257-314
f +49 (0) 521 9257-332
e joerg.paus@kantarhealth.com