

Kostnadsfri terapiinriktad utbildning för apotekspersonal:

Handläggning av refluxsjukdomar – från specialistmottagning till egenvårdsbehandling

Seminarium med föreläsning av Lars Lundell, professor i gastrokirurgi, KS. Stockholm 31 maj / Göteborg 8 juni / Malmö 8 juni [Anmälning och info](#) →



LmV.

Kontakta Annonsera Prenumerera RSS/flöden Nyhetsbrev **SÖK**

NYHETER

LÄKEMEDEL

LEDIGA JOBB

BLOGG

ARKIV

LäkemedelsVärlden. Oberoende om läkemedel.

03 juni 2010

Nystartade apotek har bäst service i undersökning

Åhléns och Doc Morris hamnade i topp i en undersökning där hemliga testpatruller skickats ut på apoteksbesök. Men apoteken får höga betyg överlag.

✉ Eposta artikeln ✎ Skriv ut artikeln ✎ Tyck till om artikeln

Publicerad: 2010-06-02

Text: Petra Hedbom

➤ **HEMLIGA** Mellan den 14 och 22 maj fick tio apoteksaktörer besök av så kallade mystery shoppers. Varje kedja fick fem besök i olika butiker av testpersoner som oannonserat och utan att avslöja sitt uppdrag bedömde vilken service de fick. Alla hade uppgiften att söka hjälp för svår allergi bland egenvårdssortimentet.

Bäst betyg fick Åhléns apotek med 83 poäng följt av Doc Morris med 82 och Apoteksgruppen och Apotek 1 med 81. Men på det stora hela fick de flesta apoteken bra betyg.
- Generellt är det bra betyg, speciellt när man kommer över 80 poäng som för många är en slags magisk gräns, säger Susanne Sjölund, vd för Better Business som utfört undersökningen på uppdrag av tidningen Market.

Enligt Susanne Sjölund upplevdes apotekspersonalen i de flesta fall som kunniga och professionella.
- Det är en ny marknad och man kan också förvänta sig att personalen är på topp och extra på hugget. Planen är att vi ska göra ytterligare en undersökning om något år och se om det finns skillnader.

Ett område där personalen enligt undersökningen inte var så bra var på merförsäljning som att erbjuda näsdukar till den allergiske kunden.
- Det handlar inte om att apotekspersonalen ska kränga på kunderna hostmedicin de inte behöver. Men det är i försäljningen av handelsvaror som inkomstmöjligheterna ligger och man kunde tänka sig att de skulle passa på att informera om till exempel solskyddskrämer så här års, säger Susanne Sjölund.

FAKTA: RESULTAT

Kedja	Index
Åhléns apotek	83
Doc Morris	82
Apoteksgruppen	81
Apotek 1	81
Apotek Hjärtat	76
Kronans Droghandel	75
Apoteket AB	75
Vårdapoteket	75
Medstop	74
Cura apoteket	71

Källa: market.se

RELATERADE ARTIKLAR

➔ "Falska kunder" avslöjade dålig rådgivning på apoteken

av Ingrid Stenberg [LMV-bloggen](#)

Konstig pudel från läkemedelsindustrin



I radions P1 förklarar läkemedelsindustrin att de är självkritiska mot de spökskrivna vetenskapliga artiklarna. Men lyssnar man på resonemangen hör man snarare en industri som dels vill förminska problemet, dels slippa ta sitt ansvar.

Lediga jobb

- ➔ [Apotekschef till Åhléns Apotek Stockholm, Skanstull](#)
- ➔ [Läkemedelsvärlden söker medicinjournalist, vikariat](#)
- ➔ [Apotekstekniker till Kronans Droghandel i Uppsala](#)

➤ [Läs alla annonser](#)

Nyhetsbrev

Få ett mail i veckan med en sammanfattning av aktuella nyheter.

Jag arbetar inom

ARKIVET

Sök bland över 5000 oberoende artiklar om läkemedelsbranschen



+ Avancerad sök

Annonser

Ja.



APO+EKS

MÄSSAN

8-9 sept 2010
Kistamässan



apoteksmassan.se



Annonsera på GoDoc och nå ut till tusentals patienter som letar efter rätt vård!

Ring eller maila oss idag!

08 - 120 353 03
annonsera@godoc.com

GoDoc

Aktuellt i vår webbshop

Ny uppdaterad och kompletterad utgåva!

Receptföreskrifter
- följningar och kommentarer