

## Ihre Meinung zählt, damit wir noch besser für Sie werden!

Die Teilnahme an unserer großen Kundenumfrage lohnt sich doppelt: Ihre Kritik ermöglicht uns, auf Ihre Wünsche in Zukunft noch besser einzugehen. Als Dank verlosen wir außerdem unter allen Teilnehmern einen **Wellnessgutschein der Emser Therme im Wert von 55 Euro!**

Damit wir Sie im Gewinnfall benachrichtigen können, bitten wir Sie, den beiliegenden Handzettel auszufüllen. Dort finden Sie auch die Fragen zu unserem zukünftigen Newsletter. Dadurch wird gewährleistet, dass Ihre Angaben und Bewertungen anonym bleiben. **Und nun zu den Fragen:**

Wie alt sind Sie?    Geschlecht  Weiblich  Männlich

### Derzeit sind Sie:

- Angestellte/r  Beamter/in  Selbstständig  Student/in  
 Rentner/in  Hausfrau/-mann  Arbeitssuchend

### 1 ALLGEMEINE FRAGEN

#### Würden Sie sich als Stammkunden bezeichnen?

- Ja  Eher nicht  Nein

#### Wie oft suchen Sie eine Apotheke auf?

- Wöchentlich  Monatlich  Quartalsweise  Seltener

#### Warum suchen Sie eine Apotheke auf?

Mehrfachnennungen möglich

- Ich habe ein Rezept dabei.  Ich benötige apothekenpflichtige Arzneimittel.  
 Ich bin chronisch krank.  Einkauf aus dem Selbstbedienungs-Bereich

Sonstige Gründe:

### 9 FRIEDRICHS MERKZETTEL

#### Kennen Sie unseren Angebotsflyer „Friedrichs Merkzettel“?

- Ja  Nein (weiter zu letzten Frage im Block)

#### Nutzen Sie die Angebote aus unserem Merkzettel?

- Regelmäßig  Gelegentlich  Bislang noch nicht

#### Nutzen Sie die Rabattcoupons aus unserem Merkzettel?

- Regelmäßig  Gelegentlich  Bislang noch nicht

#### Vermissen Sie bestimmte Inhalte in unserem Merkzettel?

- Nein  Ja:

### 10 LOB UND TADEL

#### Was gefällt Ihnen an unserer Apotheke besonders gut?

.....

.....

.....

#### Was könnten wir in Ihrer Ansicht nach zukünftig besser machen?

.....

.....

.....

Wir danken Ihnen, dass Sie sich Zeit für die Beantwortung unserer Fragen genommen haben.

*Friedrich* APOTHEKE

Ihre  
Meinung  
zählt!



**DIE GROSSE KUNDENUMFRAGE  
DER FRIEDRICH-APOTHEKE**

Jetzt teilnehmen und  
Wellnessgutschein gewinnen!

## 2 DETAILBEWERTUNG

Bitte bewerten Sie folgende Punkte in Schulnoten:

|                                 | BEWERTUNG<br>sehr positiv / sehr negativ |                          |                          |                          |                          |                          | keine<br>Bewertung    | BEDEUTUNG<br>sehr wichtig / unwichtig |                          |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                 | 1  | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        |                       | 1                                     | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        |
| Freundlichkeit unseres Teams    | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="radio"/> | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Persönliche Betreuung           | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="radio"/> | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Wartezeit                       | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="radio"/> | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Beratungsqualität und Kompetenz | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="radio"/> | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Verfügbarkeit der Arzneimittel  | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="radio"/> | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Botendienst                     | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="radio"/> | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Öffnungszeiten                  | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="radio"/> | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Schaufenstergestaltung          | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="radio"/> | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Ihr Eindruck insgesamt</b>   | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |                                       |                          |                          |                          |                          |                          |

## 3 BERATUNG

Wie haben Sie die Dauer des Beratungsgesprächs empfunden?

- Zu kurz    Genau richtig    Zu lang  
 Es hat kein Beratungsgespräch stattgefunden.    Ich wollte nicht beraten werden.

Bietet unsere Beratungsecke in Ihren Augen genug Ruhe und Diskretion?

- Ja    Nein, ich würde mir einen abgeschlossenen Bereich wünschen.

Wurden Ihnen zusätzlich zum gewünschten Medikament weitere Präparate empfohlen?

- Ja    Nein

Wie empfinden Sie eine solche Empfehlung?

- Solche Empfehlungen finde ich gut.    Solche Empfehlungen finde ich nicht gut.

## 4 WARENSORTIMENT

Finden Sie sich in unserem Sortiment gut zurecht?

- Ja    Nein, ich muss häufig suchen / nachfragen.

Weisen wir auf Sonderangebote und -aktionen deutlich hin?

- Ja    Nein, Angebote und Aktionen übersehe ich häufig.

Vermissen Sie bestimmte Artikel in unserem Sortiment?

- Nein    Ja:

## 5 EINKAUF

Wo kaufen Sie rezeptpflichtige Arzneimittel ein?

Mehrfachnennungen möglich

- In der Friedrich-Apotheke    In anderen Apotheken    Im Internet

Wo kaufen Sie rezeptfreie Arzneimittel ein?

Mehrfachnennungen möglich

- In der Friedrich-Apotheke    In anderen Apotheken    Im Internet

Wo kaufen Sie Kosmetik und Pflegeprodukte ein?

Mehrfachnennungen möglich

- In der Friedrich-Apotheke    In anderen Apotheken    Im Internet  
 In Drogeriemärkten    In Parfümerien

Was ist beim Kauf für Sie persönlich entscheidend?

- Preis    Beratungsqualität    Persönlicher Kontakt    Verfügbarkeit

Wie würden Sie das Preisniveau in der Friedrich-Apotheke im Vergleich zu Mitbewerbern beurteilen?

- Sehr preiswert    Eher durchschnittlich    Recht teuer

## 6 AKTIONEN

Nutzen Sie unsere Aktionen wie bspw. die Venenmesswoche?

- Regelmäßig    Gelegentlich    Nein, bislang noch nicht.

Wie wurden Sie auf unsere Aktionen aufmerksam?

Mehrfachnennungen möglich

- Durch Anzeigen in der Lokalzeitung    Durch Informationen bei uns vor Ort  
 Durch Informationen auf unserer Homepage    Durch Freunde und Bekannte

Wünschen Sie sich Aktionen zu bestimmten Themen?

- Nein    Ja:

## 7 INTERNET

Kennen Sie die Internetseite der Friedrich-Apotheke?

- Ja    Nein (weiter zu Frageblock 8)

Wie oft besuchen Sie unsere Internetseite?

- Mehrmals pro Woche    Wöchentlich    Monatlich    Seltener

Vermissen Sie auf unserer Internetseite bestimmte Inhalte?

- Nein    Ja:

## 8 KUNDENKARTE

Nutzen Sie unsere Kundenkarte?

- Ja    Nein, aber ich interessiere mich hierfür.    Nein

Nutzen Sie Kundenkarten anderer Apotheken oder Unternehmen?

- Ja    Nein