



**«Geht nicht,
gibt's nicht!»**

Kundendienst St. Gallen

Arztpraxen erhalten beim Galexis Kundendienst in St. Gallen professionelle und kompetente Unterstützung. Im Interview mit Insider erläutert Leiterin Martina Vetsch die Aufgaben ihres Teams und sagt, welches die grössten Herausforderungen sind.

Frau Vetsch, welches sind die Hauptaufgaben des Kundendienstes in St. Gallen?

Wir bearbeiten die telefonischen und E-Mail-Anfragen unserer Ärztekunden. Die zeitgerechte Abwicklung der Kundenaufträge wie auch die fachliche Beratung zu Produkten und verschiedenen Themen im Gesundheitsmarkt beschäftigen uns stark, zum Beispiel die Publikation UVP, Chargenrückrufe, Preissenkungen oder auch das Qualitätsmanagement.

Für diese Aufgaben benötigen Sie ein qualifiziertes Team. Können Sie uns dieses kurz vorstellen?

Unser Team besteht aus 16 motivierten Mitarbeiterinnen mit einer Ausbildung als Pharma-Assistentin, Drogistin, Fachfrau Gesundheit oder kaufmännische Angestellte. Die unterschiedlich vertretenen Berufsgruppen stellen ein breites Fachwissen sicher, wodurch wir im Tagesgeschäft den Bedürfnissen unserer Kunden gerecht werden.

Welche Anforderungen stellen Sie an Ihre Mitarbeitenden?

Wir arbeiten nach dem Motto: «Geht nicht, gibt es nicht!» Für alle Fragen haben wir eine kompetente Antwort und wir finden im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben für jedes Problem eine Lösung. Wichtig ist, dass wir jedes Kundenbedürfnis ernst nehmen, darauf eingehen und priorisiert bearbeiten.

«Herausforderungen sind für uns wichtige Impulse, um den Fokus auf das Wesentliche setzen zu können.»

Wie würden Sie die grössten Herausforderungen in der täglichen Arbeit umschreiben?

Der Gesundheitsmarkt stellt uns und unsere Kundschaft täglich vor neue Herausforderungen, sei es aufgrund von Gesetzesänderungen oder anderen äusseren Einflüssen wie zum Beispiel die Pandemie. Wir sind bestrebt, rasch auf Veränderungen zu reagieren und uns neu zu organisieren.

Was hebt Galexis mit dem Kundendienst von der Konkurrenz ab?

Jedes Kundenanliegen hat 1. Priorität. Wir bieten einen Rundum-Service mit fachlich ausgebildeten Mitarbeiterinnen. Dazu zählen eine gute Erreichbarkeit ohne Wartezeiten und rasche und kompetente Bearbeitung der Anfragen in Deutsch, Französisch und Italienisch. Ausserdem unterbreiten wir Alternativvorschläge zu Produkten, die der Hersteller nicht liefern kann und informieren auf Wunsch, wenn fehlende Artikel wieder lieferbar sind.

Wie unterstützen Sie Kunden bei der Suche nach Alternativprodukten?

Zusätzlich zum Kundenportal www.e-galexis.com und der Bestellbestätigung bieten wir den Service «Alternativvorschlag» mit einem persönlichen E-Mail an den Kunden an.

Wie können sich Kunden informieren, ehe sie sich an den Kundendienst wenden?

Unser Kundenportal www.e-galexis.com hält für Kunden viele wertvolle Informationen bereit. So haben sie Zugriff auf folgende Rubriken: Gesamtes Galexis Vollsortiment, Auslandsbestellungen, Preissenkungen, Chargenrückrufe, Belege im Überblick, Merkblatt Retouren und Entsorgung, Konditionen und Tarife sowie Dienstleistungen.

Wie fliessen Kundenfeedbacks in die Arbeit des Kundendienstes ein?

Die positiven und die negativen Kundenfeedbacks werden an einer Teamsitzung oder per E-Mail im Team thematisiert. Beide Arten von Feedbacks sind für uns wichtig: Die positiven bestätigen, dass wir auf dem richtigen Weg sind, die negativen geben uns den Anstoss, wo wir uns weiter verbessern und entwickeln müssen.

Frau Vetsch, vielen Dank für Ihre Ausführungen.



Kundendienst St. Gallen
Martina Vetsch
Kundendienst Arztpraxis

Tel. +41 58 851 75 75
customer-service-sg@galexis.com

