

Am Puls des Kunden

Zufriedene Kunden sind für Alloga als Prewholesaler der Garant für eine erfolgreiche Zukunft. Entscheidenden Anteil am Erfolg hat das eingespielte und motivierte Team des Verkaufsinendienstes.



Vier aufgestellte Mitarbeiterinnen des Alloga-Verkaufsinendienstes (v.l.): Sabine Weber, Nathalie Hostettler, Caroline Walker und Regula Niederhäuser.

Wie wichtig die Kundenzufriedenheit für ein Unternehmen ist, zeigt auch das diesjährige Motto der Galenica-Gruppe «Am Puls des Kunden». Schon 2012 hatte Alloga eine Umfrage über die Kundenzufriedenheit durchgeführt; die Resultate ergaben sehr erfreuliche Gesamtzufriedenheitswerte von über 8,5 auf einer 10er-Skala.

Verkaufsinendienst: vielfältiger Arbeitsbereich

Herzstück und Drehscheibe zwischen Hersteller-Partnern und Kunden ist der Verkaufsinendienst. Sein Team besteht zurzeit aus 22 Mitarbeitenden. Täglich nehmen sie rund 1800 Bestellungen hauptsächlich von Grossisten, Spitälern, Ärzten und Apotheken entgegen und erhalten monatlich an die 4600 Telefonanrufe. Vier Mitarbeiterinnen geben einen kleinen Einblick in ihren Tätigkeitsbereich:

Sabine Weber: «Ich bearbeite Spezialanforderungen der Partner und bin unter anderem zuständig für die Pflege der Kundenstammdaten. Dies beinhaltet insbesondere die Kundeneröffnung. Sehr wichtig ist, dass wir die Bezugsberechtigungen jedes einzelnen Kunden prüfen. Nur berechnete Kunden dürfen mit Arzneimitteln beliefert werden.»

Nathalie Hostettler: «Als gelernte Pharma-Assistentin war es mir wichtig, eine verantwortungsvolle Arbeit zu finden, bei der ich mit den Medikamenten zu tun und Kontakt zu Kunden habe. Ich bin hauptsächlich zuständig für die elektronischen Bestellungen im EDI/EDIFACT-System. Darunter hat es oft Bestellungen mit speziellen Anweisungen, die uns vom Partner mitgeteilt werden. Bei Fehlermeldungen passe ich sie anhand von Artikellisten oder nach Rücksprache mit den Partnern manuell an.»

Regula Niederhäuser: «Neben dem Erfassen der Bestellungen gilt es immer wieder, telefonische Kundenanfragen aus allen Kantonen zu beantworten. Französisch zu sprechen ist ein Muss. Wichtig ist, auf die Kunden einzugehen und in allen Situationen ruhig bleiben zu können.»

Caroline Walker: «Ich erfasse vor allem manuelle Bestellungen mit der ASW-Software. Die Arbeit ist sehr abwechslungsreich und interessant. Um den verschiedenen Anforderungen unserer Kundschaft gerecht zu werden, bedingt es ein gut eingespieltes Team.»

Zum vielfältigen Aufgabenstrass des Verkaufsinendienstes gehören u. a. auch das Pflegen und Mutieren der Kundenkonditionen. ■



ES GIBT FÜR JEDE LOGISTISCHE
HERAUSFORDERUNG EINE LÖSUNG.

Wissenswertes

Bestellzeiten

Montag bis Freitag: 7.30–12.00 Uhr und 13.00–17.00 Uhr

Lieferfristen

- Trifft die Bestellung bis 13.30 Uhr bei Alloga ein, wird die Ware noch am selben Tag gerüstet und verschickt.
- Bei einem Bestelleingang nach 13.30 Uhr erfolgt der Versand am nächsten Arbeitstag.
- Auf Wunsch werden Bestellungen ab 13.30 Uhr bis 16.00 Uhr per Express verarbeitet und am selben Tag ausgeliefert. Die Kosten hierfür gehen zulasten des Kunden.

Mail-Adressen und Telefonnummern

- Für Bestellungen: bestellungen@alloga.ch
- Bei Rückfragen: Tel. 034 421 46 46
- Kundenservice: Tel. 034 421 47 47 oder kundenservice@alloga.ch
- Kundennewsletter: Er kann auf www.alloga.ch abonniert werden, wo Kunden Aktuelles und grundlegende Informationen über Dienstleistungen und die Organisation finden.



Am Puls des Kunden
A l'écoute du client

In tune with the customer
Ascoltare il cliente