



***DrogoCare* - Das Wichtigste in Kürze**

Warum *DrogoCare*?

Zufriedene Kunden helfen der einzelnen Drogerie und der ganzen Branche, auch in Zukunft eine wesentliche Rolle im Gesundheitswesen zu spielen. Grund genug, zu testen, wie zufrieden Ihre Kunden wirklich sind. Dank *DrogoCare* können Sie jetzt mit wenig Aufwand eine aussagekräftige Umfrage zur Kundenzufriedenheit durchführen.

Welche Erkenntnisse bringt *DrogoCare*?

Die Stärken und Schwächen in Bezug auf die Kundenzufriedenheit werden aufgedeckt und können verbessert werden. Zufriedene Kunden sind treu, tragen zur Steigerung der Frequenz und somit zu mehr Umsatz bei.

Wie kann ich mitmachen?

Melden Sie sich beim SDV und sagen Sie, dass Sie bei *DrogoCare* mitmachen wollen. Am besten direkt bei Andrea Ullius (a.ullius@drogistenverband.ch - 079 211 13 23).

Welche Voraussetzungen braucht es für *DrogoCare*?

DrogoCare kann auf allen digitalen Kanälen durchgeführt werden. Sie brauchen also entweder die E-Mail Adressen Ihre Kundinnen oder Kunden, eine Webseite oder z.B. Facebook. Wenn Sie keine Kunden-E-Mail Adressen haben, können sie auch Visitenkärtchen mit dem Link zur Umfrage drucken und diese Ihren Kunden mitgeben.



Wie sieht die Umsetzung von *DrogoCare* aus?

Die Umsetzung von *DrogoCare* ist sehr einfach. Folgende Schritte sind nötig:

1. Melden Sie sich beim SDV.
2. Der SDV stellt Ihre Umfrage zusammen und stellt Ihnen den Link zur Umfrage zu.
3. Sie versenden den Link Ihren Kunden, bauen den Link auf Ihrer Webseite oder bei Facebook ein.
4. Alternativ kann den Kunden ein Visitenkärtchen mit dem Umfrage-Link abgegeben werden (muss selber produziert werden).
5. Die Umfrage wird nach 90 Tagen durch den SDV abgeschlossen und ausgewertet.
6. Sie erhalten die Auswertung Ihrer Umfrage als PDF.
7. Wenn mindestens 30 Personen innert 90 Tagen an der Umfrage teilgenommen haben, erhalten Sie 10 «Bonuspunkte» bei *DrogoThek*. Die Punkte werden verteilt, wenn in den letzten 12 Monaten vor einer *DrogoThek*-Bewertung eine *DrogoCare*-Umfrage durchgeführt und ausgewertet wurde. Für *DrogoThek* 3 werden die Punkte auch vergeben, wenn die Bewertung 2014 durchgeführt und bewertet wurde.

Was kostet *DrogoCare*?

Die Kosten für *DrogoCare* betragen CHF 125.00 pro Umfrage. Inbegriffen ist die Individualisierung des Fragebogens, sowie die Auswertung der Resultate als PDF. Wird die Umfrage innerhalb der nächsten 18 Monaten wiederholt, belaufen sich die Kosten für die erneute Umfrage noch auf CHF 95.00.

Kann ich eigene Fragen in die Umfrage einbauen?

Ja. Es besteht die Möglichkeit eigene Fragen in die Umfrage einfließen zu lassen. Dazu benötigt der SDV die fix fertig ausformulierte und redigierte Frage. Die Kosten für individuelle Fragen betragen CHF 10.00 pro Frage.

Bekomme ich eine Auswertung der Umfrage?

Ja. Jede teilnehmende Drogerie bekommt eine informative Auswertung seiner Umfrage, die er individuell verwenden kann. Die Auswertung wird als PDF verschickt.



Wie sieht es mit dem Datenschutz aus?

Die Daten werden auf dem Server von «Survey Monkey» gespeichert. Der SDV wird die Daten intern weder auswerten, weitergeben noch anderweitig verwenden. Nach Abschluss der Umfrage und Auswertung werden die Daten gelöscht.

Wer hat Zugriff auf die Umfrage und die Resultate?

Die Realisierung der Umfrage erfolgt über das Online-Tool «Survey Monkey». Der SDV hat einen kostenpflichtigen Zugang und erstellt jede Umfrage individuell. Der SDV hat theoretisch auf jede Umfrage und die Resultate Zugriff. Die einzelnen Drogerien haben keinen Zugriff auf das Tool. Der SDV versichert aber, dass die Umfrage Ergebnisse weder gesichtet, noch sonst irgendwie verwertet werden. Nach Ende der Umfrage werden alle Daten gelöscht.

Wie kann ich Hilfe für die Umfrage bekommen?

Haben Sie Fragen zur Umsetzung, oder ist Ihnen etwas unklar? Andrea Ullius (a.ullius@drogistenverband.ch - 079 211 13 23) steht Ihnen gerne für Auskünfte zur Verfügung.

Biel, März 2015 / ulla