

Felmérés a gyógyszertárakkal való elégedettségről az Egyesült Államokban.
Az amerikai gyógyszertárak toplistája –
J.D. Power 2024 U.S. Pharmacy Study
J.D. Power, 30 July 2024

Kulcsszavak: gyógyszer, gyógyszertárak, ügyfélelégedettség, Egyesült Államok

Forrás Internet-helye: <https://www.jdpower.com/business/press-releases/2024-us-pharmacy-study> ; <https://www.jdpower.com/sites/default/files/file/2024-07/2024074%20U.S.%20Pharmacy.pdf>

A **J.D. Power adatelemző cég** szerint az amerikai gyógyszerészek számára a legnagyobb kihívások: a hosszú várakozási idők, a receptek kiváltásával kapcsolatban felmerülő problémák, a bizalom. A közforgalmú gyógyszertáraknak és a gyógyszertárláncoknak lépést kell tartaniuk az internetes gyógyszerkereskedőkkel.

A **U.S. Pharmacy Study**, amely 16-ik alkalommal jelent meg, 13.505 gyógyszertári ügyfél válaszain alapul, akik az elmúlt tizenkét hónapban receptet váltottak ki. A megkérdezésre 2023 szeptember és 2024 május között került sor.

Eredmények

- A felmérés időtartama alatt a legerősebb forgalommal rendelkező közforgalmú gyógyszertárak több mint tíz százalékot veszítettek az ügyfélelégedettség vonatkozásában, miközben az az internetes gyógyszertáraknál átlagosan hat százalékponttal növekedett. Az elégedettség csökkenése a közforgalmú gyógyszertáraknál és drogériáknál a hosszabb várakozási időknek és a felírt gyógyszerek megrendelésének nehézségeivel függ össze.
- A kiskereskedelmi gyógyszertárak kiemelkedő ügyfélkommunikációval rendelkeznek, de nem tudják fokozni az ügyfelek bizalmát: a megkérdezett ügyfelek 89%-a szerint megértették a gyógyszerész magyarázatait, de csak 51% válaszolta, hogy gyorsan kiváltotta a receptet és további 51% találta bizalomgerjesztőnek a gyógyszerészt.
- Az online-gyógyszertárak erős oldala a felhasználóbarát felület, a receptrendelés egyszerűsége. De csak a megkérdezettek 18%-a találja élményszerűnek a gyógyszertár digitális megjelenítését. Tisztázatlan a gyógyszertár és a betegbiztosítók közötti viszony: A digitális gyógyszertárak legnagyobb hátránya az ügyfelek megnyerése tekintetében, hogy nem tisztázott a potenciális vásárlók biztosítójával való együttműködésük.

Az amerikai gyógyszertárak toplistája

Gyógyszertár- és drogériáláncok: 1. Good Neighbor Pharmacy; 2. Health Mart; 3. Rite Aid Pharmacy.

Közforgalmú gyógyszertárak: 1. Sam's Club; 2. Costco.

Szupermarketekben működő gyógyszertárak: 1. Publix; 2. ShopRite; 3. H-E-B.

Internetes gyógyszertárak: 1. PillPack by Amazon Pharmacy; 2. Amazon Pharmacy; 3. Kaiser Permanente.

Geno Effler; (714) 621-6224 ; media.relations@jdpa.com