



Projektsteckbrief

# Zufriedenheits- Messung

von Apothekenkunden

Seit 2009 führt Bonsai in Verbindung mit mQuest® kontinuierliche und unabhängige Messung der Beratungsqualität (Tracking) in Apotheken durch.

Nach einem Beratungsgespräch erhält der Kunde die Möglichkeit, die Qualität des Gespräches zu bewerten. Das System sendet die Daten via Internet direkt an Bonsai, beispielsweise einmal täglich. Anschließend werden die Daten neutral und kontinuierlich ausgewertet.

Die kategoriebezogene Auswertung der Befragungsdaten ermöglicht die differenzierte Betrachtung der Beratungsqualität in unterschiedlichen Produktsegmenten und bilden so die ideale Grundlage für Verbesserungen.

Eingesetzte Produkte am Terminal:  
**mQuest® market research**

Tagesaktueller Upload der Daten per  
WLAN oder Mobilfunk

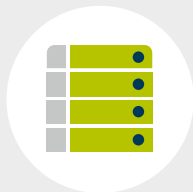
Interviewdauer:  
Durchschnittlich 5 bis 7 Minuten

Projektstart: 2009

Datenerfassung per Fragebogen auf Tablets

Kategoriebezogene Auswertung

## Leistungen



Hosting



Support



Mit mQuest® setzen wir auf ein Werkzeug, das alle unsere Anforderungen an eine moderne Befragungssoftware auf Anhieb erfüllt.

Dirk Hamann,  
Director Research, Bonsai Market Research

Weitere Informationen unter  
[www.bonsai-research.com](http://www.bonsai-research.com)



[www.mQuest.de](http://www.mQuest.de)