

2017 / Text Dr. Ellen Steffi Widera



„Medikamente verschicken allein reicht nicht. Wir machen mehr: Unser Customer Service ist der direkte Draht von DocMorris zum Kunden: Wir geben Antwort auf allgemeine Fragen, wir nehmen Bestellungen auf, erklären und beraten... per Mail, per Post, am Telefon oder per Chat. Als besonderen Service bieten wir über unsere Homepage www.docmorris.de eine Video-Beratung durch Pharmafachkräfte an. Wir geben dem abstrakten Internet eine Stimme und eine Persönlichkeit. Manch einer möchte einfach mit dem Menschen sprechen, der ihm seine Medikamente zuschickt, und sich im direkten Kontakt beraten lassen. Unter unseren über vier Millionen Kunden sind viele chronisch Kranke, die über lange Jahre eine Beziehung zu uns aufgebaut haben. Und diese persönliche Beziehung ist uns wichtig!

Wir sind ein verlässlicher Partner für unsere Kunden und wir wissen, dass es sich bei Medikamenten um ein sensibles Thema handelt. Aus diesem Grund legen wir sehr viel Wert auf die Qualifizierung und Motivierung unserer Mitarbeiter – schließlich geht es um das höchste Gut unserer Kunden, ihre Gesundheit.

Diesen „Spirit“ von DocMorris an unsere Mitarbeiter weiterzugeben und immer wieder hervorzulocken, darin unterstützt uns Petra Goller seit vielen Jahren. Wir haben unsere Zusammenarbeit mit einer Feldanalyse gestartet, in die wir von Anfang an neben den Führungskräften auch die Mitarbeiter einbezogen haben. Daraus ist ein Kommunikationskonzept entstanden, das von unseren Wertvorstellungen und Leitlinien unseres Handelns getragen wird. Petra Goller stieg parallel dazu direkt in die praktische Mitarbeiterschulung ein. Das Feedback auf die Side-by-Side Coachings ist sehr positiv. Petra Goller wird als Teil des Teams wahrgenommen und geschätzt.“