

Apohem stärker kundupplevelsen – blir första apotek med videorådgivning

PRESSINFORMATION 13 DECEMBER 2022

Sveriges snabbast växande nätapotek Apohem fortsätter att växa och ta marknadsandelar. Nu tar Apohem nästa kliv mot målet att skapa den bästa kundupplevelsen, och blir först ut av apoteken att erbjuda videorådgivning med farmaceuter. Samtidigt har en ny sajt lanserats och öppettiderna förlängts.

Nätapoteket Apohem är Sveriges snabbast växande apotek, med en tillväxt om 76 procent under det första halvåret. En viktig del av Apohems framgång är den uppskattade kundupplevelsen, där Apohem har ett genomsnittligt omdöme om 4,7 av 5 på jämförelsesajter som Trustpilot, Prisjakt och Pricerunner.

För att vässa kunderbudandet ytterligare lanserar nu Apohem möjligheten för sina kunder att få hjälp av en farmaceut direkt via videosamtal, oavsett var kunden befinner sig. Apohem blir därmed först ut av samtliga apotek i Sverige att erbjuda videorådgivning. Rådgivningen beräknas ta omkring tre till fem minuter per kund, är helt kostnadsfri och innebär inget köpkrav. Det krävs ingen tidsbokning, utan kunden skriver direkt i kundservice-chatten om hen önskar videorådgivning. Videorådgivningen kompletterar Apohems tidigare erbjudande med rådgivning via chatt, telefon och mejl.

- Det är såklart kul att vara först med videorådgivning men det viktiga är att vi förhoppningsvis kan hjälpa fler med sina apoteksärenden online på ett tryggt och personligt sätt. Många av våra kunder kontaktar oss redan genom chatt, mejl och telefon, men video lägger till en ny dimension av personlig kontakt som vi ser fram emot, säger **Gustav Hasselgren**, vd för Apohem.

Under hösten har Apohem också lanserat en ny sajt, som utvecklats tillsammans med e-handelsbyrån Grebban och Apohems teknikpartner Avensia. Den nya sajten har fokus på inspiration och vägledning, och som en del av detta har Apohem också ingått ett samarbete med Skinfo, en tjänst som gör den klassiska ingredienslistan i hudvård- och skönhetsprodukter enklare att förstå, för att öka transparens och kunskap om produktinnehåll.

- Hudvård är en engagerande kategori och vi har ett stort sortiment med många nyhetslanseringar av spännande varumärken och innovativa produkter, men vi upplever ett behov av att förklara innehåll tydligare än dagens ofta ganska krångliga ingredienslistor. Tillsammans med Skinfo presenterar vi nu ingredienslistor som förenklar och tydliggör produkters innehåll på ett transparent sätt, säger Gustav Hasselgren.

Apohem har också förlängt öppettider till kundservice, där kundrådgivare och hudterapeuter kan ge kunderna råd till klockan 22.00. Apohems kundservice blev i år också utsedd till *Customer Service of the Year* av företaget Imbox.

För ytterligare information, kontakta:

Therese Kempe, Marknadschef Apohem, therese.kempe@apohem.se, 070-888 74 78

Magnus Törnblom, presschef Axfood, magnus.tornblom@axfood.se, 070-266 27 12

Nätapoteket Apohem är en hälso- och skönhetsdestination som genom inspiration, kunskap och produkter vill göra det lätt att leva. Företaget ingår i Axel Johnson-koncernen, ägs av Axfood och Novax, och är sedan 2019 ett fullskaligt öppenvårdsapotek med både receptfria och receptbelagda läkemedel. Utöver ett brett sortiment med över 15 000 produkter, erbjuder Apohem personlig service och rådgivning från legitimerade farmaceuter och hudterapeuter, samt professionella kundrådgivare.