

Apotekkjeden DocMorris implementerer HappyOrNot® overvåkningssystem for kundetilfredshet I sine avdelinger i Sverige

DocMorris har 76 apoteker i Sverige , fra Trelleborg i sør til den nordligste byen Kiruna i svenske Lappland. Den 1. september vil det finske, prisvinnende systemet HappyOrNot® bli lansert i alle 76 DocMorris apotekene. Dette for å overvåke, rapportere og forbedre kundetilfredshet gjennom hver time i åpningstiden.

"Det er svært viktig for oss å daglig behandle våre kunder på en vennlig , kompetent og profesjonell måte. HappyOrNot® er enkelt å bruke både for oss og kundene. Det gir oss en direkte feedback på hvordan kundene synes vi lykkes. Vi kan øyeblikkelig se hvordan kundene opplever hvert enkelt apotek, men også hvordan de forskjellige regionene i landet gjør det og totalt for hele kjeden. Det gir oss en mulighet til raskt å gjøre effektive endringer både lokalt og regionalt om nødvendig" sier Camilla Giske , driftssjef hos DocMorris i Sverige

"HappyOrNot®'s rapporteringssystem sikrer at DocMorris kan måle og overvåke deres prestasjoner i alle sine apotek for raskt å kunne gjøre tiltak ved uregelmessigheter og på den måten ytterligere forbedre sine kunders handleopplevelse" , sier Todd Theisen , salgsdirektør i HappyOrNot.

HappyOrNot lanseres nå i Norge via autorisert forhandler :

Læremiddel Norge as

v/ Tor Idar Paulsen , tor.paulsen@lm-norge.no tlf : 67973910 / mob: 91578768

Om HappyOrNot

HappyOrNot Ltd gir dagligvare og service organisasjoner en nøkkelløsning for kontinuerlig kundetilfredshetmåling som igjen gir kontinuerlig forbedring av ytelse og service.

Et svært enkelt og morsomt brukergrensesnitt på enhetene samler inn kunderspons , måler tilfredshet og rapporterer dette til bedriftens / organisasjonens berørte avdelinger. Løsningen sikrer at våre klienter kan utvikle sin kundebehandling, gi optimal opplæring for sine ansatte og til og med motivere ansatte med premiering for gode resultater. HappyOrNot-systemet er brukt av over 100 ledende dagligvare og service-kjeder fordelt på 10 land.

Mer informasjon finner du på : www.happy-or-not.com

Todd Theisen , salgsdirektør globalt

e-post: todd.theisen@happy-or-not.com Tlf : +358 (0)40 826 7580

Om DocMorris

Apotekkjeden DocMorris åpnet sitt første svenske apotek i Eskilstuna i februar, 2010. I dag har DocMorris 76 apoteker fordelt på mer enn 40 lokasjoner over hele Sverige. DocMorris kjeden vokser raskt og forventer å åpne flere apotek i Sverige i løpet av få år. Deres hovedmål er å betjene kundene med en trygg og positiv innstilling, gi god service , kort ventetid og ha et bredt produktsortiment. DocMorris apotek er del Celesio Group. www.DocMorris.se

Om Celesio Group

Celesio Group er ledende innen internasjonal handel og logistikk i farmasøytisk og helse-sektor. Organisasjonen er aktiv i totalt 18 land , har omtrent 41000 ansatte og omsetning i 2011 var på mer enn 21 milliarder Euro. www.celesio.com

