

# Minder wachtrijen, meer tevreden klanten

## CASE APOTHEEK KERRE

Bij Apotheek Kerre in Heverlee gaan ze voor de volledige klantbeleving. Dat de patiënt elke keer opnieuw warm ontvangen wordt in de apotheek en hij erop kan vertrouwen dat alles vlot zal verlopen, dat is wat telt. Om dat te realiseren, sloegen Farmad en Apotheek Kerre de handen in elkaar. En dat werpt zijn vruchten af!



“Sinds we **Farmad Online** hebben in de apotheek, kunnen we veel sneller werken.”, zegt farmaceutisch-technisch assistent Els Lacroix van Apotheek Kerre. “Onze klanten kunnen nu thuis al hun bestelling plaatsen via de app en deze wat later komen afhalen bij onze snelkassa. De informatie over de medicatie, de betaling, etc. gebeurt allemaal online, waardoor ze in de apotheek enkel hun medicijnen moeten ontvangen. Handig voor de mensen die weinig tijd hebben!”

**Farmad Online** zorgt niet alleen voor tijdsbesparing bij patiënten, maar ook het team van Apotheek Kerre geniet ervan. “Dankzij het handige bestelsysteem, krijgen we minder telefoons en is de rust in onze mailbox weergekeerd. En dat betekent niet dat we minder communiceren met de klant, integendeel! Via de chat kunnen patiënten al hun vragen stellen en kunnen we in een korte tijdsperiode reageren. We kunnen de klant nu ook met één klik verwittigen dat zijn bestelling klaar staat.”



## Mijn Farmad Apotheek, applicatie voor jong en oud.

Het team van Apotheek Kerre moedigt patiënten aan om de app te downloaden en wil het hen zo gemakkelijk mogelijk maken. Zo brengt een link op hun website patiënten rechtstreeks naar de app en geven ze de nodige folders mee. En niet alleen het downloaden, maar ook het gebruiken van **Mijn Farmad Apotheek** blijkt gemakkelijk te gaan. “Naast jongeren, zien we ook veel ouderen aan de toonbank die de app op hun smartphone hebben. Mensen van alle leeftijden zijn er snel mee weg.”

## De perfecte aanvulling voor Apotheek Kerre

“**Farmad Online** is voor ons een hulp en extra service die we kunnen aanbieden aan onze klanten.”, zegt Els Lacroix. “Het luisterend oor en de medicatiebewaking vervullen wij nog steeds als apothekers, dat is tevens iets wat een online apotheek nooit kan realiseren. Het bewaken van interacties en nevenwerkingen is iets waar onze medewerkers zich op focussen, terwijl het platform ervoor zorgt dat de administratie vlot en correct gebeurt.”

*“De functionaliteiten van de app en de persoonlijkheid van de apotheker zorgen voor een match-made-in-heaven. Voor deze service komen klanten graag terug.”*

