

**Liebe Kundin,
lieber Kunde,**

Premium-Leistung mit Zufriedenheits-Garantie

Gute Aussichten!

die Einführung eines zertifizierten Qualitätsmanagement-Systems war ein wichtiger Schritt für die Positionierung der Rats-Apotheke als Premium-Apotheke.

Wir wollen uns auch in Zukunft stetig verbessern, um Ihnen größtmögliche Beratungs- und Servicequalität bieten zu können.

Mit unserer Zufriedenheits-Garantie zeigen wir Ihnen deutlich, wie wichtig es uns ist, dass Sie mit unserer Leistung zufrieden sind.

Sollte es dennoch einmal vorkommen, dass Sie mit unserer Leistung nicht zufrieden waren, teilen Sie uns das bitte mit!

Aus Fehlern werden wir lernen und unsere Leistung weiter verbessern.

Bitte tragen Sie Ihren Namen und Ihre Anschrift auf unserem Gutschein ein, kreuzen Ihre(n) Kritikpunkt(e) an und schildern Sie kurz den Sachverhalt. Jede Mitarbeiterin nimmt den Gutschein gerne entgegen.

Für Ihre Bemühungen, und als Entschuldigung, erhalten Sie einen Gutschein über 5 €.

Wir sagen jetzt schon herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit und Ihr Verständnis.

Ihre Apothekerin Jutta Sommer

Rats-Apotheke

Bahnhofstraße 25
64720 Michelstadt



Wir garantieren Ihnen Beratung und Service mit größtmöglicher Qualität.

Sollte es dennoch einmal vorkommen, dass Sie mit unserer Leistung nicht zufrieden waren, erhalten Sie einen Gutschein über 5 €.

Den Gutschein bekommen Sie für jeden Tag, an dem ein Leistungsversprechen nicht erfüllt werden kann!

Sabrina Söfle

Ralf Sommer

Elisabeth
Tasch

Beatrice Isaak

Julia
Birkwald

Julia
Mollner-Förger-Linhardt

Jutta
Sommer

Petra
Joffeberger

Christine
Witzke

Olga
Kriest

Simone
Schubert



Premium-Leistung

mit



Rats
Apotheke

Diese Leistungsgarantien geben wir Ihnen:

- 1 Sie sind uns immer willkommen**
– das merken Sie schon an der freundlichen Begrüßung in der Rats-Apotheke. Für uns ist der freundliche Umgang mit unseren Kunden eine Selbstverständlichkeit. An unseren gut sichtbaren Namensschildern erkennen Sie immer Ihren Ansprechpartner.
- 2 Erreichbarkeit**
Wir sind bestmöglich für Sie erreichbar.
Während unserer Geschäftszeiten (Mo - Fr von 8:00 bis 19:00 Uhr und Sa von 9:00 bis 13:00 Uhr) stehen wir Ihnen persönlich zur Verfügung.
Fragen und Vorbestellungen können Sie außerdem per Telefon, E-Mail oder Fax an uns richten. Unser Internetportal ist unter www.rats-apotheke-michelstadt.de rund um die Uhr erreichbar.
Wenn Sie uns nicht persönlich erreichen, hinterlassen Sie uns eine Nachricht und Ihre Telefonnummer. Wir rufen Sie umgehend zurück, außerhalb der Öffnungszeiten am nächsten Werktag.
- 3 Beratungsqualität**
Wir wollen Sie bestens beraten.
Wir garantieren Ihnen, dass alle Arznei- und Behandlungsempfehlungen bei uns allein aus fachlicher Überzeugung erfolgen. Dafür nehmen unsere Mitarbeiterinnen regelmäßig an Schulungen und Fortbildungen teil.
Damit können Sie sicher sein, dass jedes Arzneimittel, das Sie bei uns erhalten, aus unserer Sicht für Ihre Genesung und Ihre Gesundheit bestens geeignet ist.
- 4 Vertrauen und Sicherheit**
Ihre Gesundheit ist bei uns in guten Händen.
Wir behandeln Ihr Anliegen vertraulich und diskret.
Gerne besprechen wir Ihr Anliegen mit Ihnen ungestört in einem abgetrennten Beratungsraum.
- 5 Wir nehmen uns für Sie Zeit**
Sie wünschen eine ausführliche Beratung?
Vereinbaren Sie einen Termin mit uns. Wir stehen Ihnen innerhalb von 48 Stunden (an Werktagen) für ein ausführliches, qualifiziertes Beratungsgespräch zu Verfügung.

- 6 Individuelle Rezepturen**
Individuell verordnete Rezepturen oder Teemischungen stellen wir für Sie nach höchsten pharmazeutischen Anforderungen innerhalb von 24 Stunden her (vorausgesetzt alle Bestandteile sind an Lager oder kurzfristig beschaffbar).
- 7 Qualitätsgarantie**
Ihre sichere Versorgung mit Arzneimitteln ist unser Ziel.
Strenge Gesetze regeln die einwandfreie Herstellung, Prüfung, Lagerung und Auslieferung aller Arzneimittel. Zusätzlich verfügt die Rats-Apotheke über zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem (QMS).
Auf die Einhaltung sämtlicher Qualitätsvorschriften können Sie sich in Ihrer Rats-Apotheke verlassen.
- 8 Liefergarantie**
Wir garantieren Ihnen über das vorgeschriebene Mindestsortiment hinaus stets alle gängigen Medikamente vorzuhalten.
Im Ausnahmefall beschaffen wir Ihr Arzneimittel schnellst möglich und liefern es Ihnen auf Wunsch sogar am nächsten Werktag nach Hause (in Michelstadt mit allen Stadtteilen außer Vielbrunn und der Kernstadt von Erbach).
Bei Beschaffungsproblemen informieren wir Sie zeitnah, um Ihnen unnötige Wege zu ersparen.
- 9 Aktive Gesundheitsvorsorge**
Wir sorgen aktiv für Ihre Gesundheit.
Wir unterstützen Sie bei der aktiven Gesundheitsvorsorge mit Tests zur Vorsorge und Früherkennung sowie mit vielen nützlichen Informationen rund um Ihre Gesundheit.
- 10 Unabhängigkeit**
Die Rats-Apotheke ist unabhängig und inhabergeführt.
Für ein hohes Maß an Fachkompetenz, für alle Leistungen und die Qualität der Beratung steht Apothekerin Jutta Sommer persönlich ein.



Gutschein 5 €

Ich war mit der Leistung der Rats-Apotheke nicht zufrieden, folgendes Leistungsversprechen wurde nicht eingehalten:

(bitte ankreuzen)

1

Vor- und Zuname

2

Straße und Hausnummer

3

PLZ und Ort

4

Telefon

5

Anlass zur Beschwerde mit Datum und Uhrzeit

6

7

8

9

10

Gutschein entgegengenommen

Datum/Handzeichen