



HIRSCH-APOTHEKE HAIBACH

Apotheker Bernd Späth e.K.

Freiheitstraße 3 63808 Haibach
Tel.: 06021-68022 Fax:06021-66092 E-Mail: service@hirschapo-haibach.de

Haibach, den 29.08.2009

Hirsch-Apotheke Freiheitstraße 3 63808 Haibach

Frau

Heidi Ehniss

Limburgerstr. 46 C

61462 Königstein

Sehr geehrte, liebe Frau Ehniss

Sie haben uns in nur 6 Monaten zur erfolgreichen Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001/2008 geführt. Dafür möchte ich Ihnen im Namen des gesamten Teams danken.

Mit Ihrer Hilfe wurde der ganze Apothekenbetrieb nach Optimierungsmöglichkeiten durchforstet. Verbessert wurden insbesondere die Zuordnung von Verantwortlichkeiten, die Dokumentation von Arbeitsprozessen, die interne Kommunikation, der Umgang mit Lieferanten und das Reklamationsmanagement. Sie führten uns geduldig in für uns bis dahin stiefmütterlich behandelte Bereiche ein, wie Aktionsplanung und die Erarbeitung von Beratungsleitlinien, von denen wir uns neben qualitativen auch wirtschaftliche Verbesserungen erwarten.

Die Strukturierung der Arbeitsabläufe gibt uns Rüstzeug an die Hand, auch selbst qualitätsverbessernde Ideen in die Praxis umzusetzen, weil durch Ihr Training die Methodik für die Umsetzung erarbeitet wurde.

Wir schätzten vor allem Ihre hohe Fachkompetenz und Motivationsgabe, die auch nach einem 8-10 Stunden-Tag noch viel Phantasie und Spritzigkeit in die abendlichen Audits hineintrug.

Wir sind sicher, dass wir durch die Einführung des Qualitätsmanagements unsere Kompetenzen beim Kunden besser vermitteln können und damit natürlich die Zufriedenheit beim Kunden und bei uns erhöhen.

Wir bedanken uns für die angenehme und produktive Zusammenarbeit und werden die durch Sie gewonnenen Erfahrungen zum Wohl unserer Kunden und für uns selbst weiter in Ihrem Sinne umsetzen.

Mit freundlichen Grüßen
Bernd Späth und Team