



Auswertung Kundenbefragung 2010/2011

Rahmendaten: Unsere Auswertung der Kundenbefragung ergab die unten aufgeführten Werte. Die einzelnen Kommentare, die aus den Kundenbefragungsbögen entnommen werden konnten, spiegeln diese Benotungen wieder. Die Rücklaufquote betrug nach vier Wochen 68%. Von den Rückläufern kamen 46% auf elektronischem Weg übers Internet.

Ziel: Mit diesem Kundenfeedback wollen wir unsere Leistungen, unsere Produkte, unseren Service und die Kommunikation zu unseren Kunden noch weiter in Richtung Excellence optimieren.

Ergebnisse:	<ul style="list-style-type: none">▪ Beratungstätigkeit 1,25*▪ Zuverlässigkeit 1,28▪ Zielentsprechendes Arbeiten 1,35▪ Geeignete Tools und Werkzeuge 1,37▪ Chemie zw. Berater und Kunden 1,16▪ Erreichbarkeit 1,52▪ Kommunikationsverhalten 1,43▪ Auftreten, Erscheinungsbild 1,25▪ Internetauftritt 1,39▪ Gesamtwert 1,33
--------------------	---

* Durchschnitt aller eingegangenen Bewertungen nach Schulnotensystem (1 = sehr gut, ..., 6 = ungenügend)

Weiteres Vorgehen: Wir leiten unter anderem aus der Bewertung folgende Maßnahmen für Sie ab:

- Optimierung des 24-h-Rückrufservices, Erhöhung der Prozesssicherheit durch Kommunikation eines Zeitfensters für die Rückmeldung
- Neugestaltung des Internetauftritts
- Umsetzung einer Benchmarking-Plattform für das Gesundheitswesen

Danksagung: Wir danken allen Kunden für ihre Bemühungen und ehrlichen Antworten.