



MEDIZINISCHE MARKTFORSCHUNG

Kunden- zufriedenheit 2024

Befragung durchgeführt von Klenke Med
von Januar – Dezember 2024



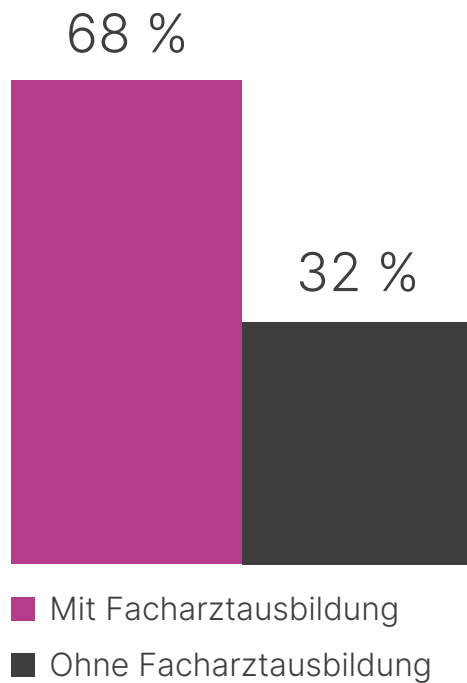


Befragung Kundenzufriedenheit

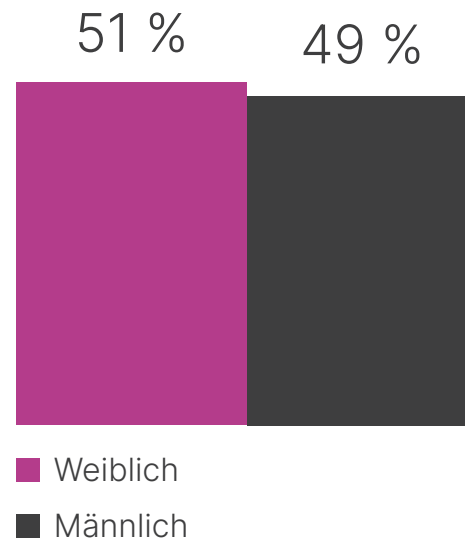
Die Firma Klenke Med hat in dem Zeitraum von Januar bis Dezember 2024 zum Thema „Kundenzufriedenheit“ eine Umfrage durchgeführt. Die Probanden erhielten einen standardisierten Fragebogen, der nach ihrem Ausfüllen in einem verschlossenen Umschlag übersandt wurde. Bei der Auswertung war die Anonymität der Testpersonen zu jedem Zeitpunkt gewährleistet. Die Ergebnisse der Umfrage sind in diesem Bericht aufgelistet und werden mit den Ergebnissen aus dem Vorjahr verglichen.

Demografische Daten der teilnehmenden Ärzte

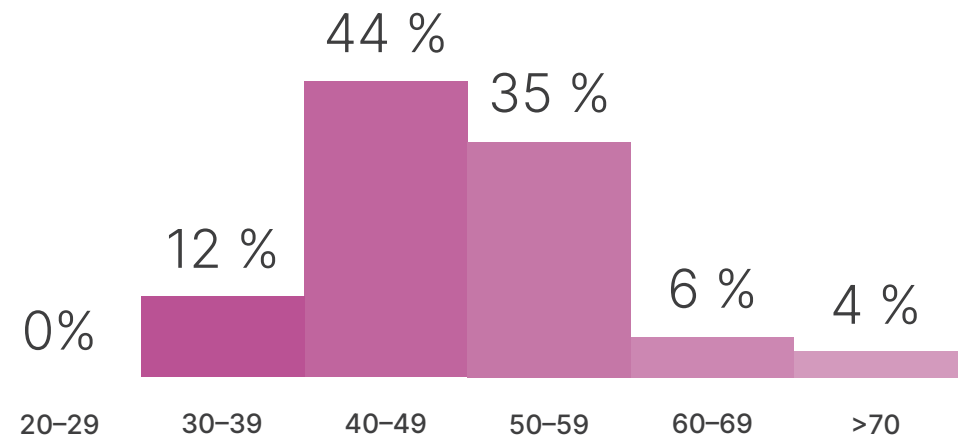
D1 Fachrichtung



D2 Geschlecht

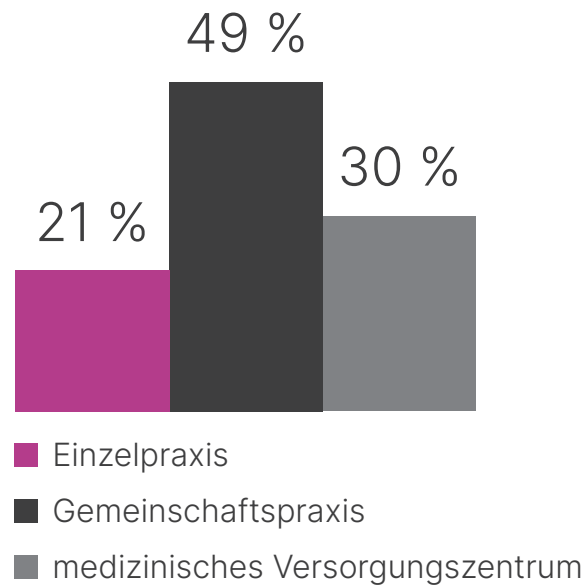


D3 Alter in Prozent



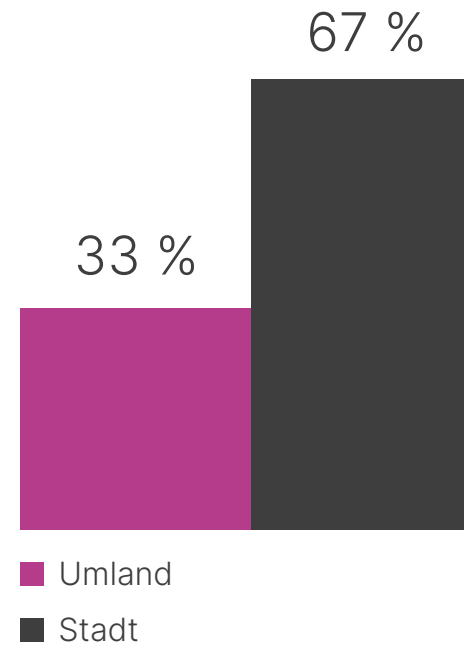


D4 Art der Praxis



Wie auch in den Vorjahren, nahmen überwiegend Ärzte aus Einzelpraxen teil.

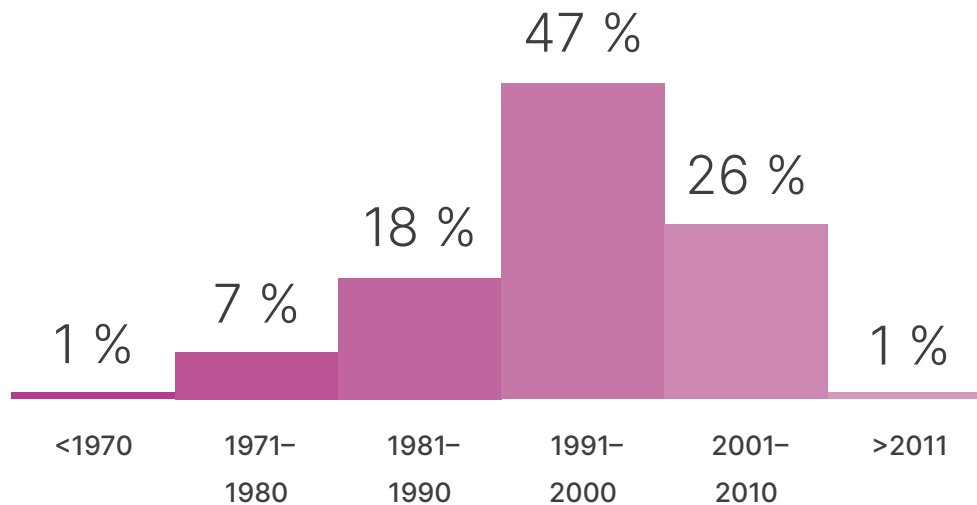
D5 Ort der Tätigkeit



Im Vergleich zum Vorjahr ist das Verhältnis 2024 zwischen Ärzten aus dem „Umland“ und der „Stadt“ Richtung „Stadt“ gestiegen.

Demografische Daten der teilnehmenden Ärzte

D6 Jahr der Approbation

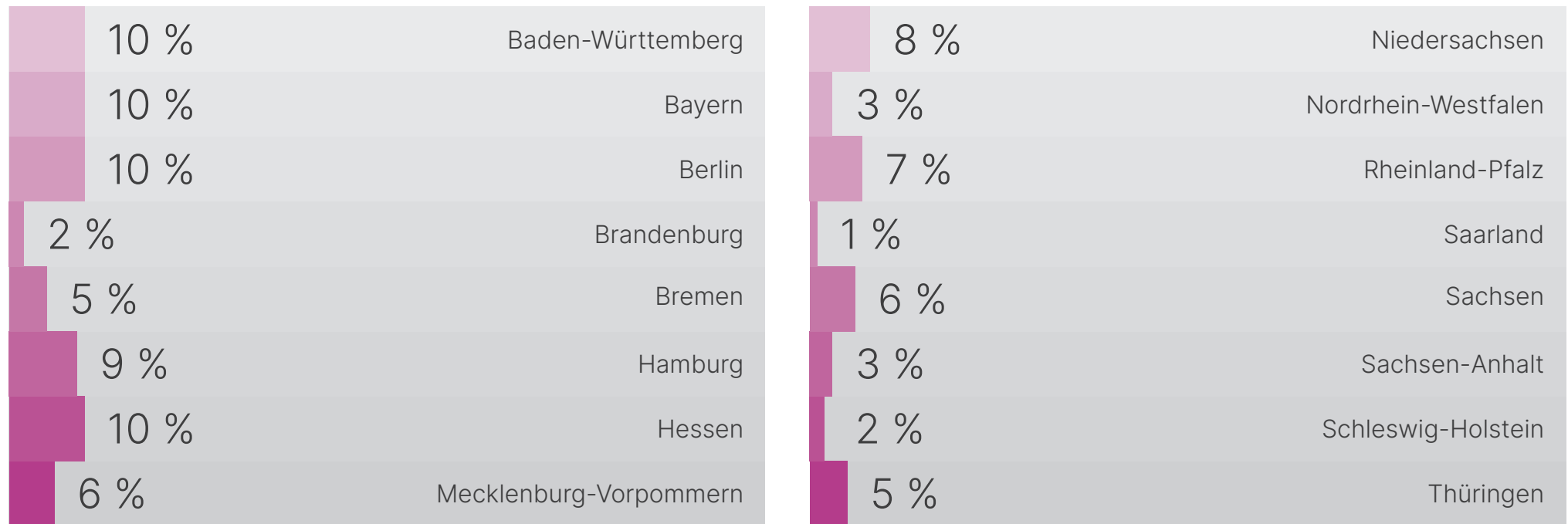


Mit 47 % hat die Mehrheit der teilnehmenden Ärzte zwischen 1991-2000 approbiert.



Fragen zum Image von Klenke Med

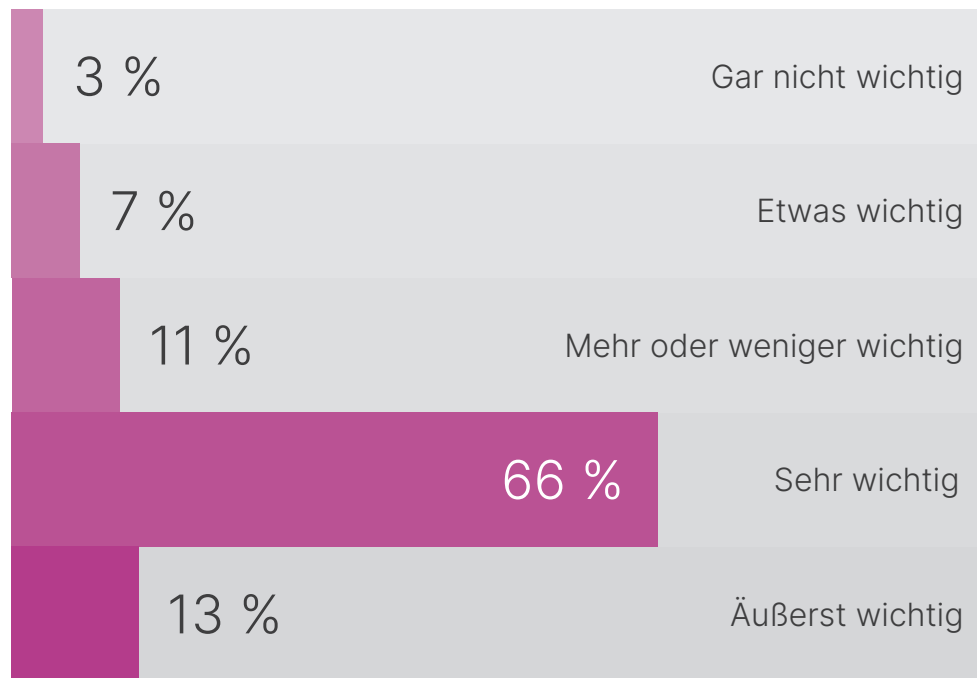
D7 Bundesland



Unter den Teilnehmern befanden sich Ärzte aus allen Bundesländern; vermehrt nahmen Ärzte aus Baden-Württemberg, Bayern, Berlin und Hessen an der Befragung teil.

Fragen zum Image von Klenke Med

B1 Wie entscheidend ist für Sie der Online-Auftritt der Firma Klenke Med?

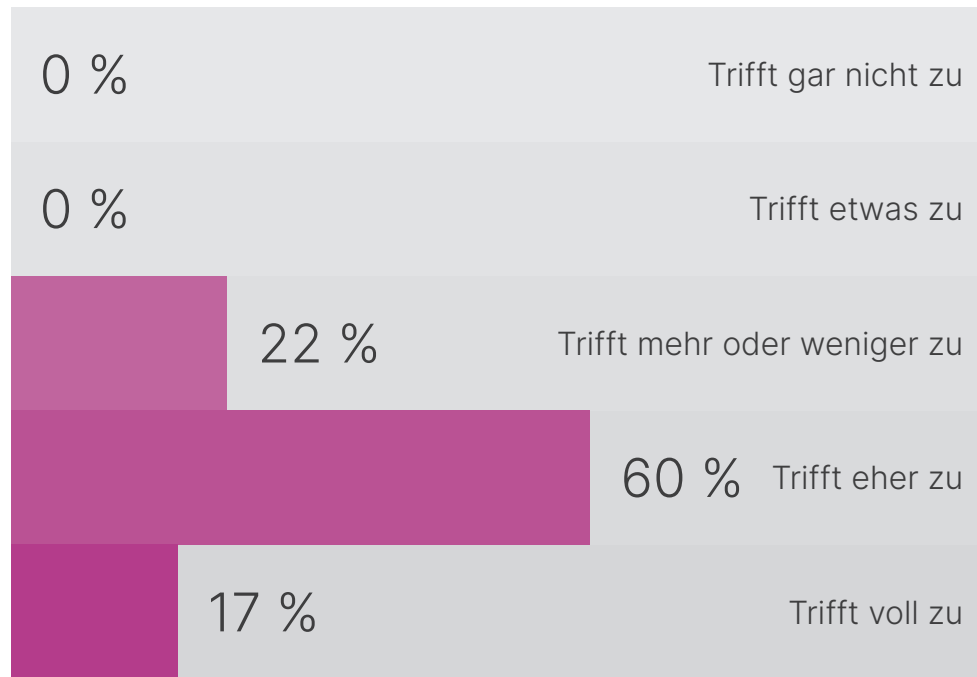


Mit zusammengekommen 79 % bewertete die Mehrheit der teilnehmenden Ärzte den Online-Auftritt von Klenke Med von „Sehr wichtig“ bis „Äußerst wichtig“.

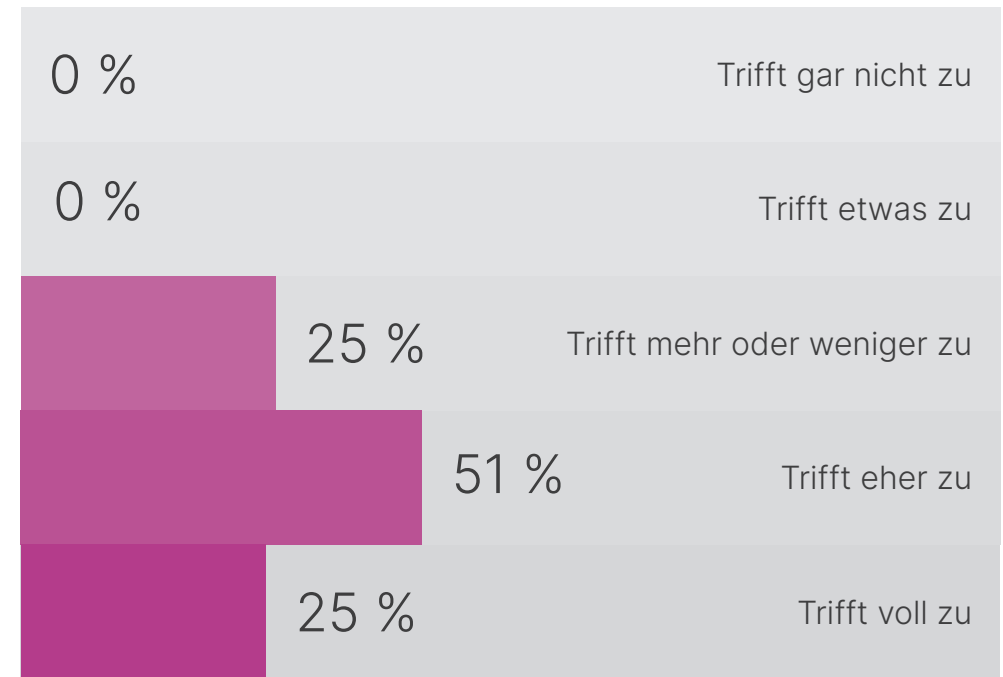


Fragen zum Image von Klenke Med

B2.1 Würden Sie Klenke Med als innovatives Unternehmen bezeichnen?

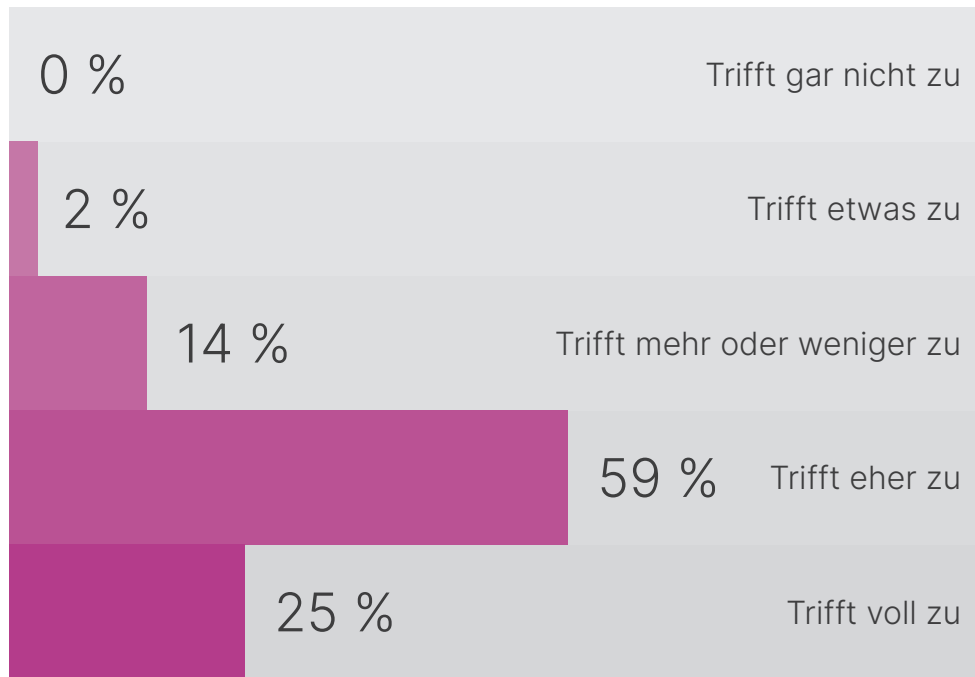


B2.2 Würden Sie Klenke Med als Unternehmen mit langer Tradition bezeichnen?

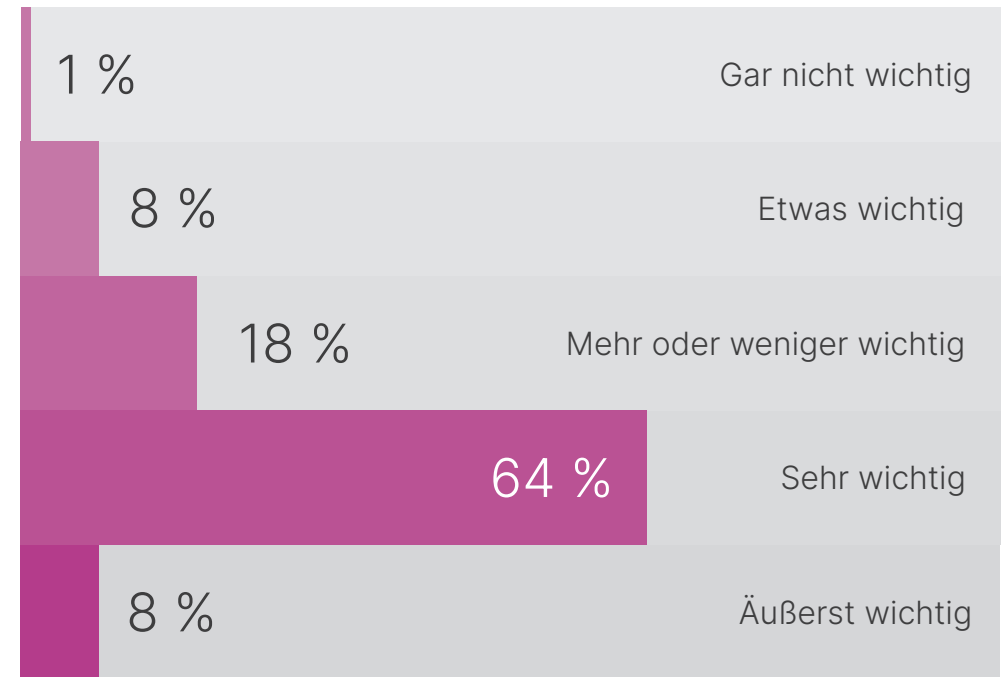


Fragen zum Image von Klenke Med

B2.3 Würden Sie Klenke Med als Unternehmen mit sozialem Engagement bezeichnen?



B3 Wie wichtig ist für Sie das soziale Engagement des Unternehmens?

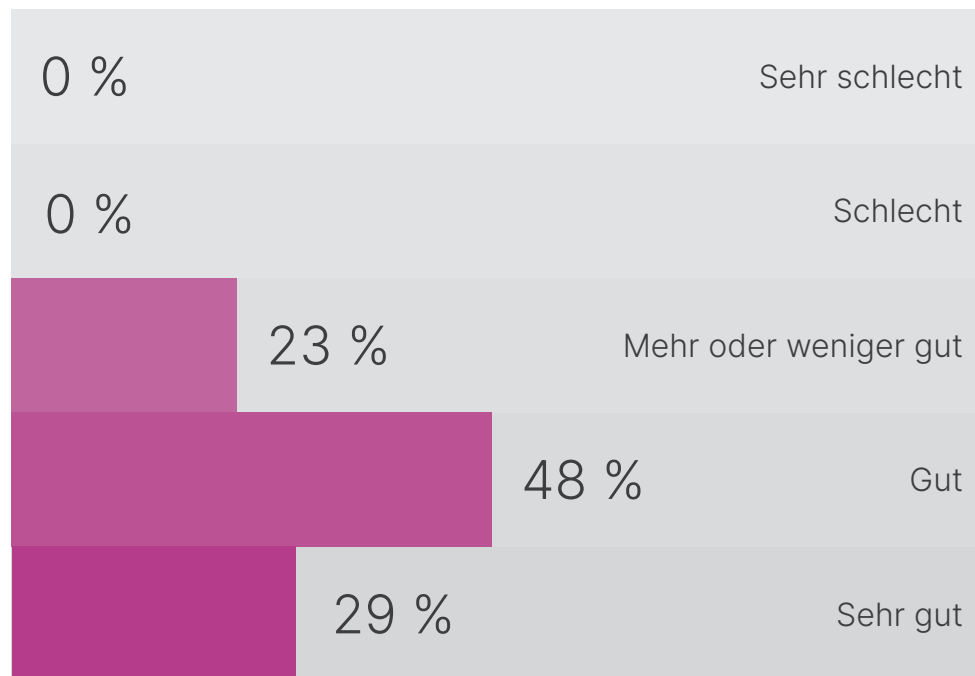


84 % der Teilnehmer würden mit Sicherheit Klenke Med als Unternehmen mit sozialen Engagement bezeichnen.

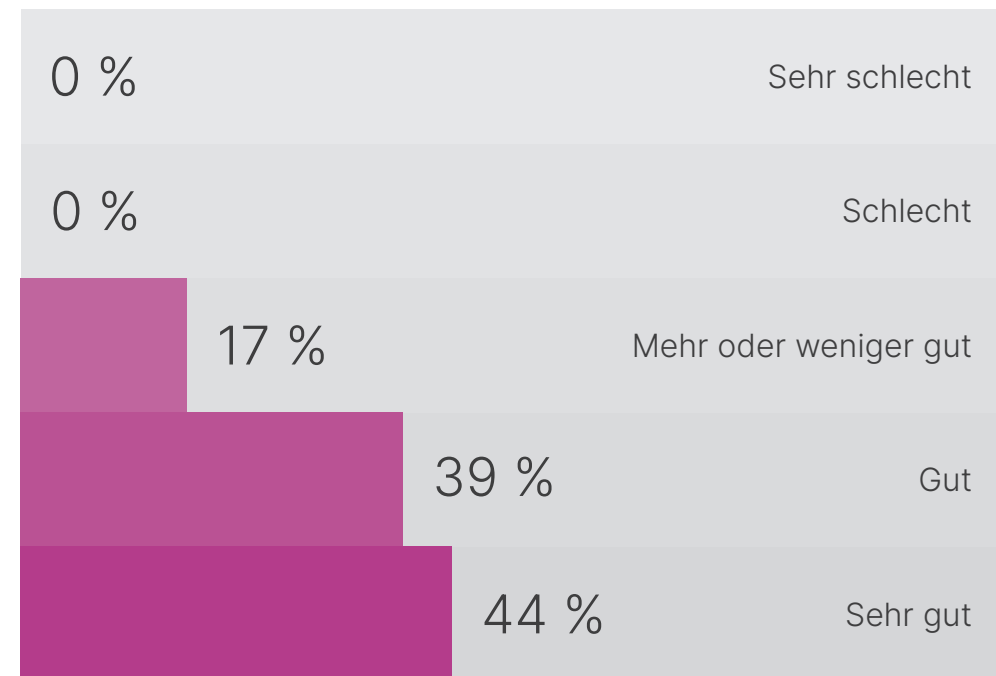


Fragen zum Image von Klenke Med

B4.1 Wie bewerten Sie die Darstellung des Unternehmens in der Öffentlichkeit?

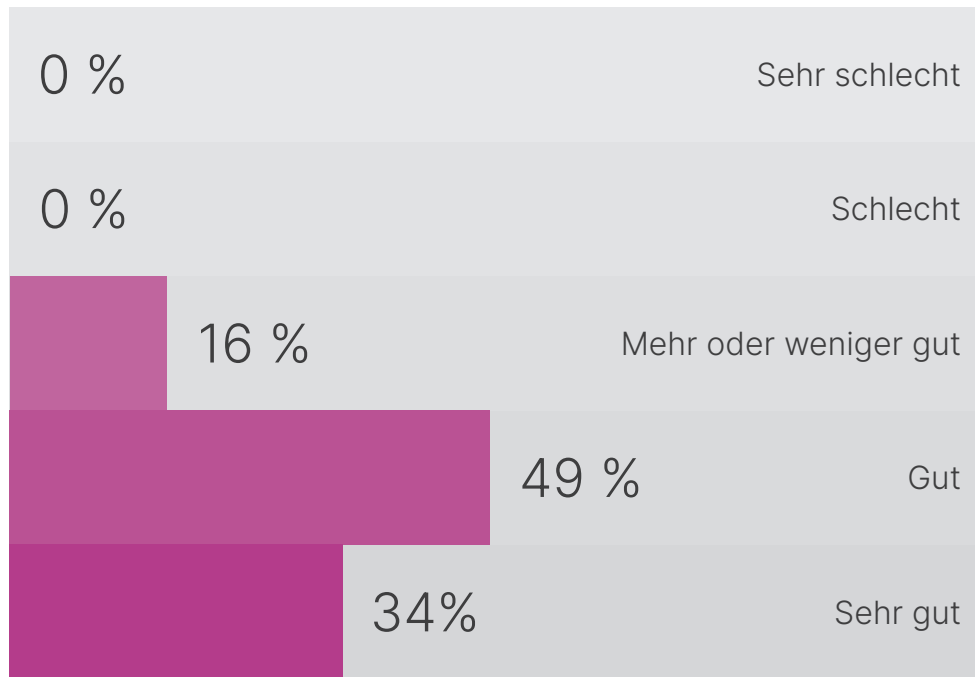


B4.2 Wie bewerten Sie die Qualität der Produkte des Unternehmens?

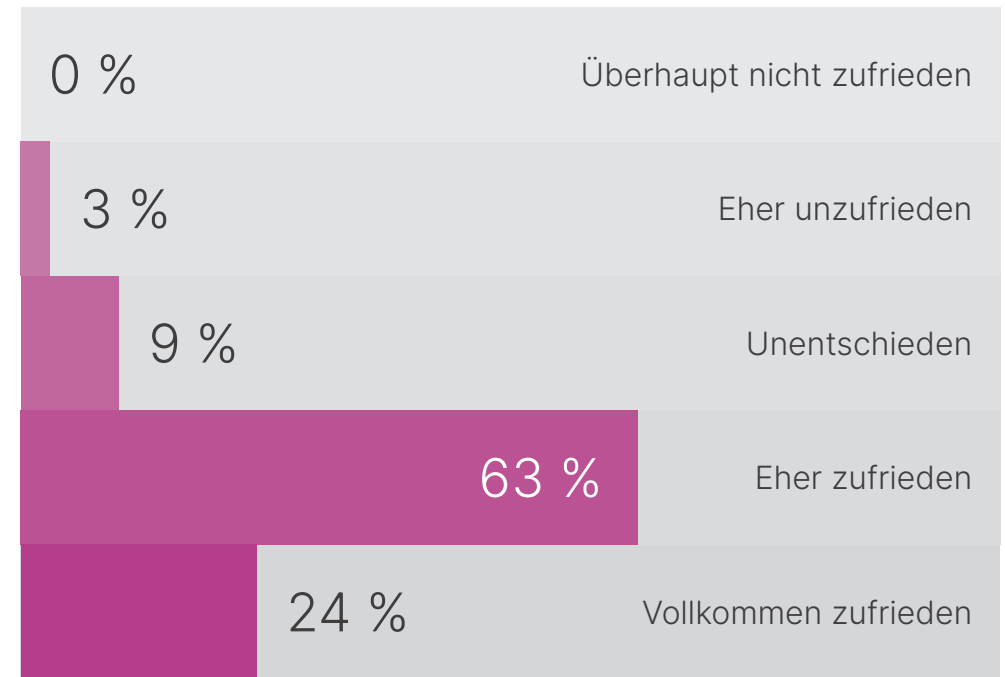


Fragen zum Image von Klenke Med

B4.3 Wie bewerten Sie die Positionierung im Vergleich zu Wettbewerbern?



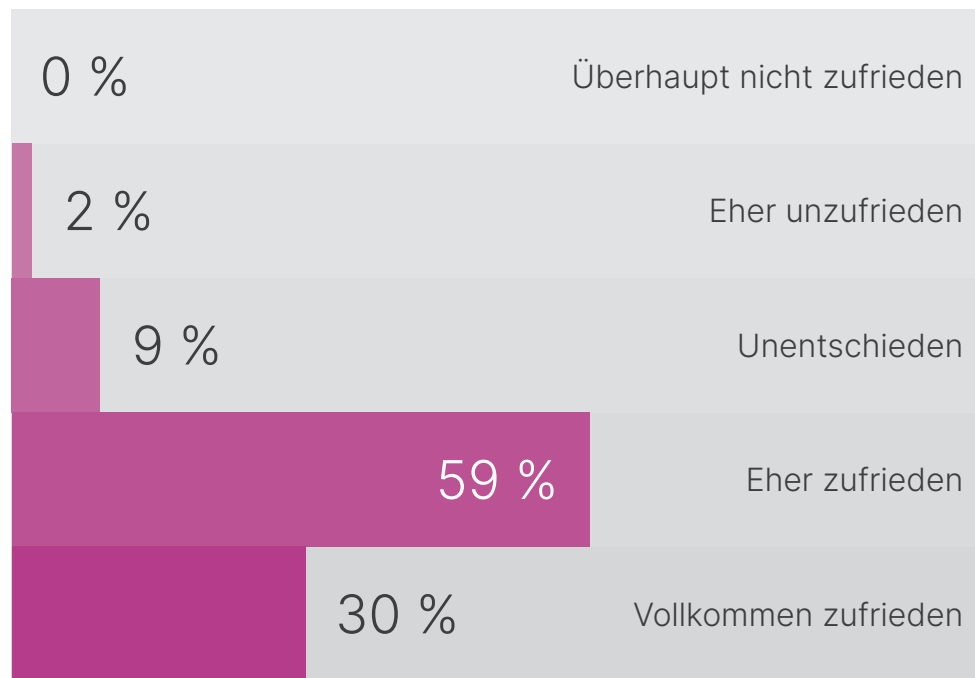
B5 Wie zufrieden sind Sie mit der Häufigkeit der Besuche durch den Außendienst der Firma Klenke Med?



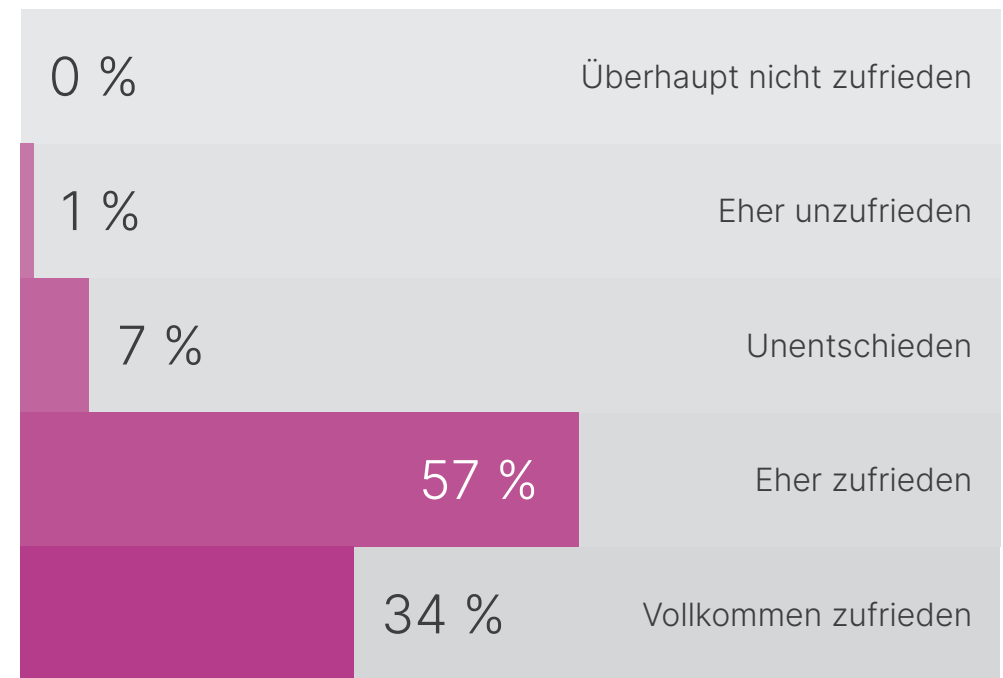


Fragen zum Image von Klenke Med

B6 Wie zufrieden sind Sie mit dem persönlichen Auftreten und Freundlichkeit der Klenke Med Außendienst-Mitarbeiter?

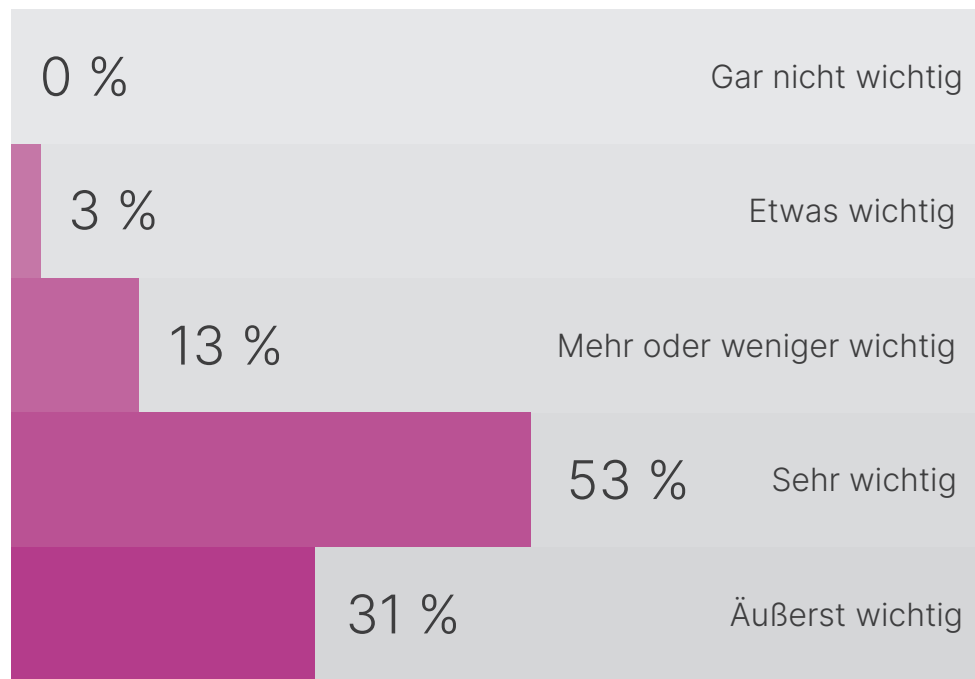


B7 Wie zufrieden sind Sie mit der fachlichen Kompetenz und Beratung der Außendienst-Mitarbeiter der Firma Klenke Med?

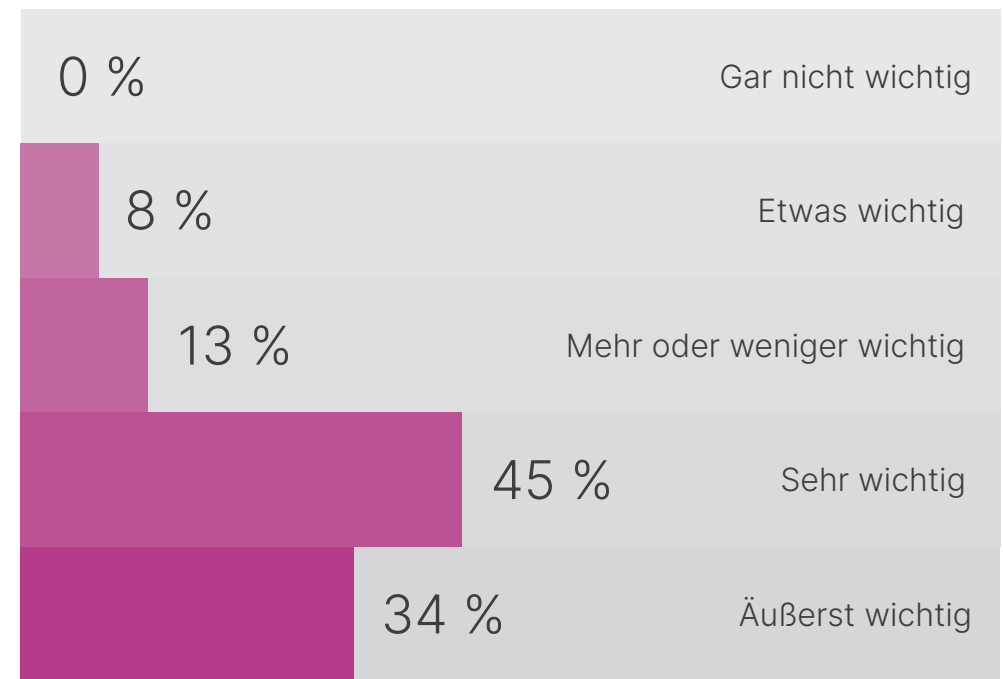


Fragen zum Image von Klenke Med

B8 Wie wichtig ist Ihnen der persönliche Kontakt mit den Außendienst-Mitarbeitern bei der Wahl zwischen Unternehmen wie unserem?



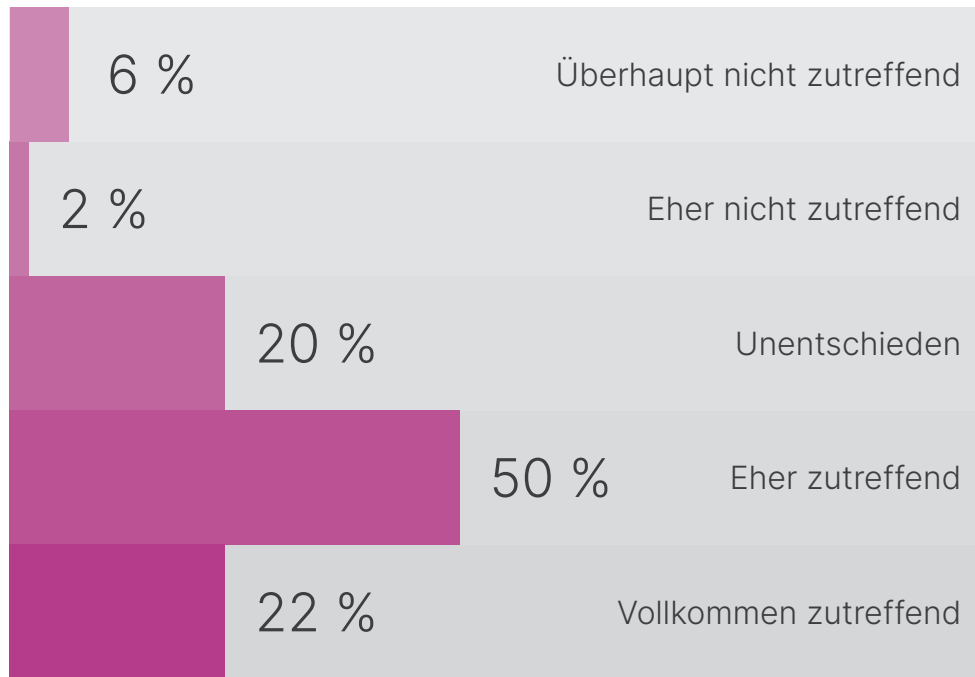
B9 Ist für Sie der persönliche Kontakt ausschlaggebend für die Zusammenarbeit zwischen Ihrer Praxis und der Firma Klenke Med?





Fragen zum Image von Klenke Med

B10 Hat sich Ihrer Meinung nach durch die Corona-Pandemie Ihre Sicht auf den persönlichen Kontakt mit dem Außendienst-Mitarbeiter geändert?

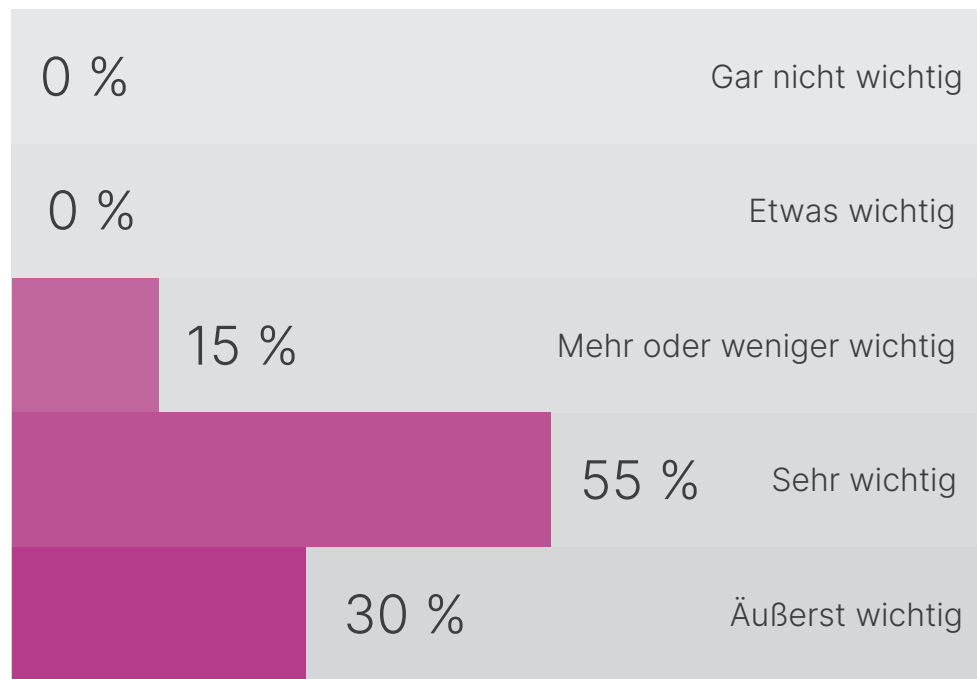


B11 Was schätzen Sie an der Zusammenarbeit Ihrer Praxis mit den Außendienst-Mitarbeitern der Firma Klenke Med?

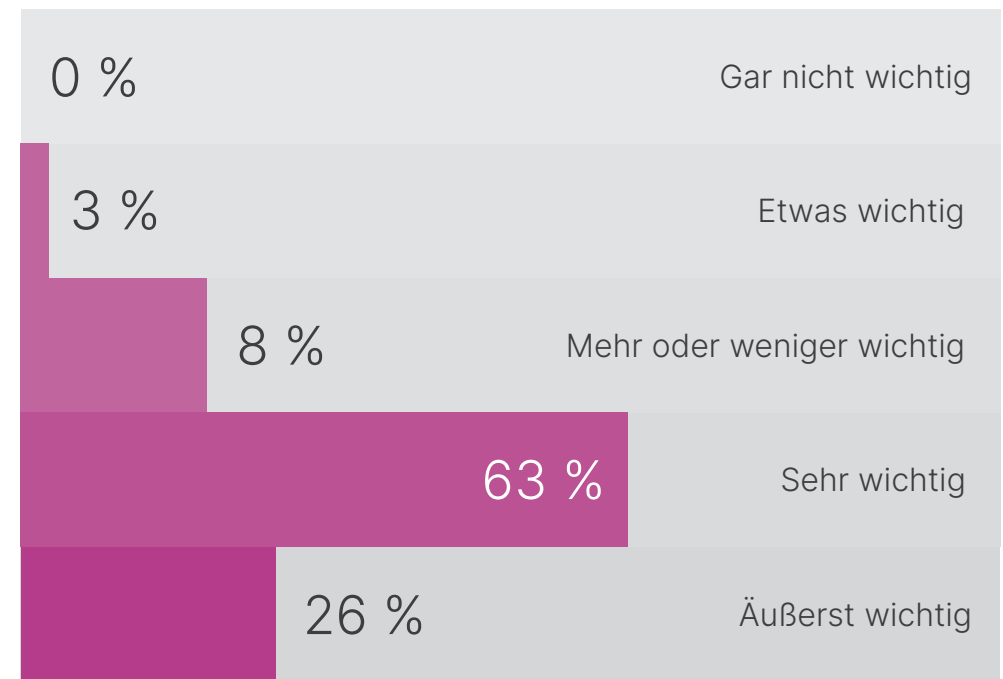


Fragen zum Image von Klenke Med

B12 Für wie relevant erachten Sie generell die Möglichkeit der Bestellung über den Außendienst heutzutage?



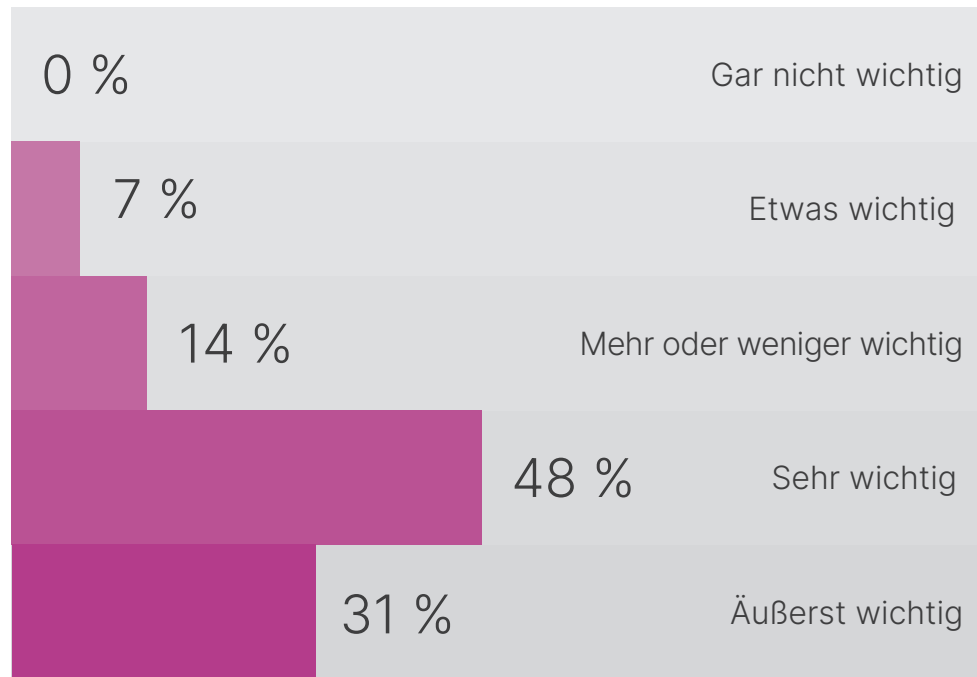
B13 Wie wichtig sind Beraterfähigkeiten bei der Wahl zwischen Unternehmen wie unserem?



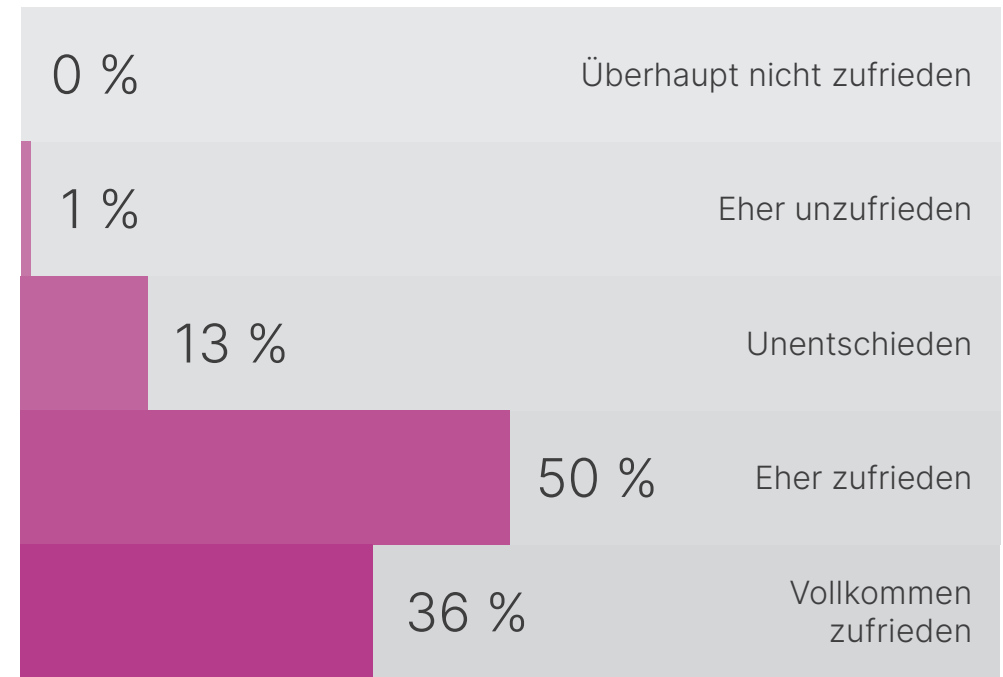


Fragen zum Image von Klenke Med

B14 Wie wichtig sind persönliche Empfehlungen bei der Wahl zwischen Unternehmen wie unserem?

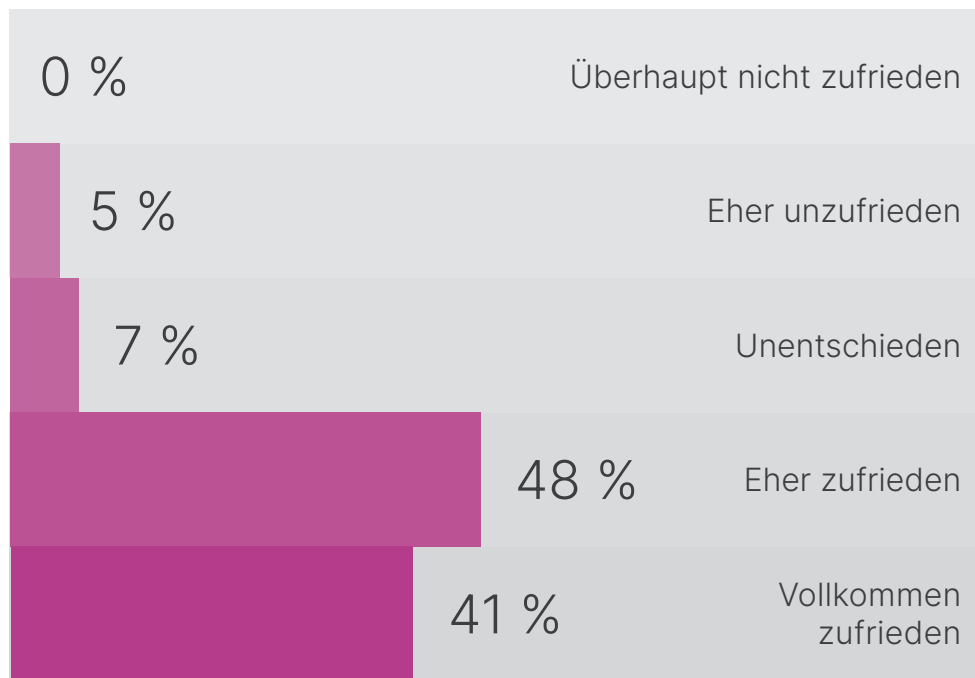


B15 Wie zufrieden sind Sie mit der organisatorischen Abwicklung Ihrer Bestellungen?

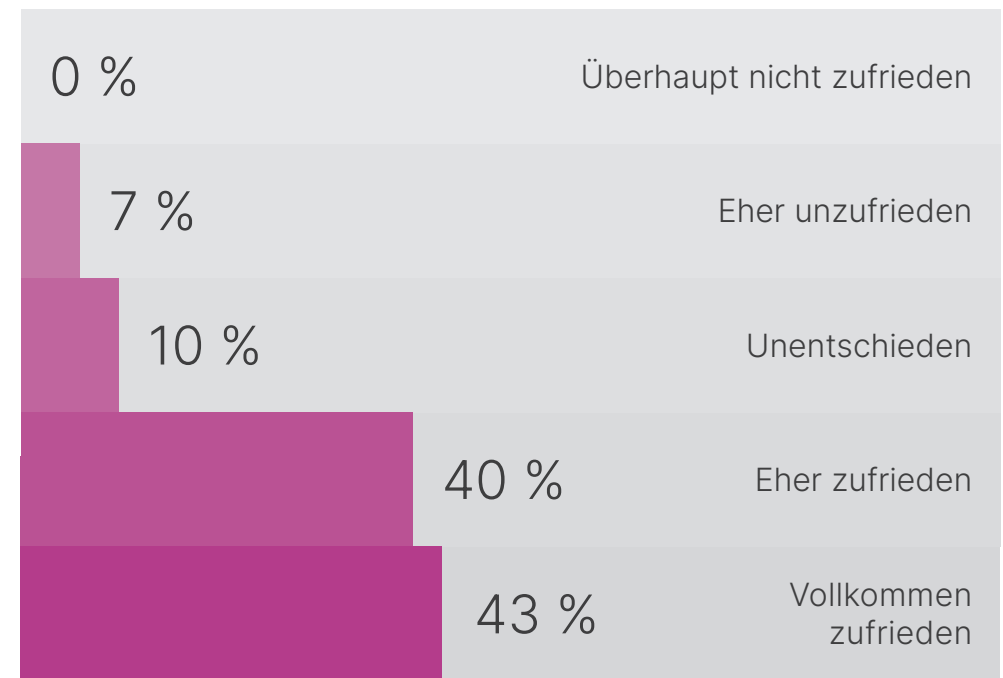


Fragen zum Image von Klenke Med

B16 Wie zufrieden sind Sie mit der Schnelligkeit der Lieferung?



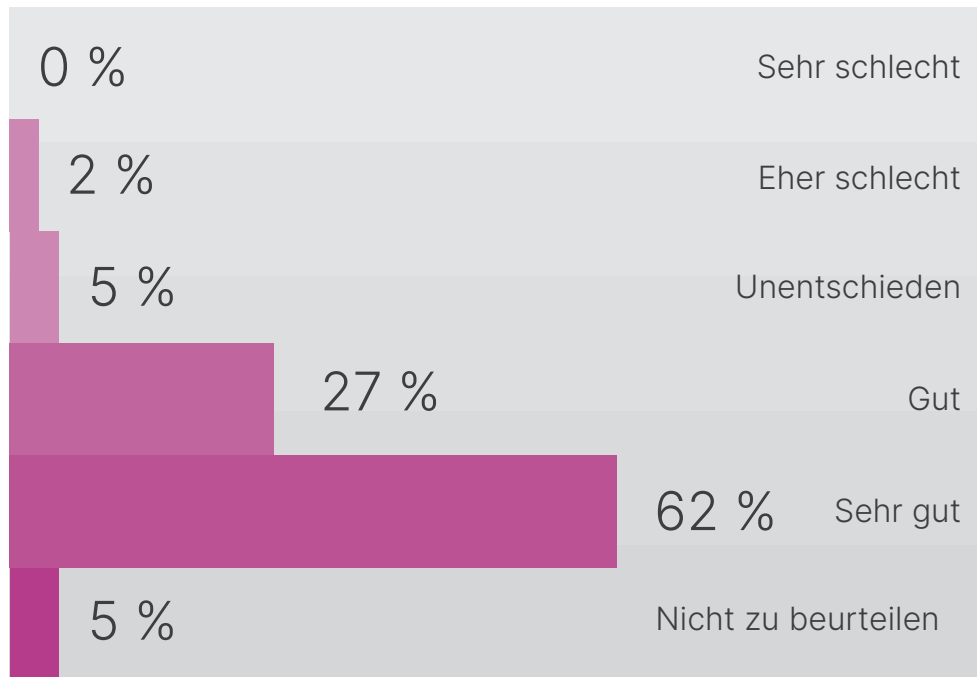
B17 Wie zufrieden sind Sie mit der Genauigkeit der Lieferung?





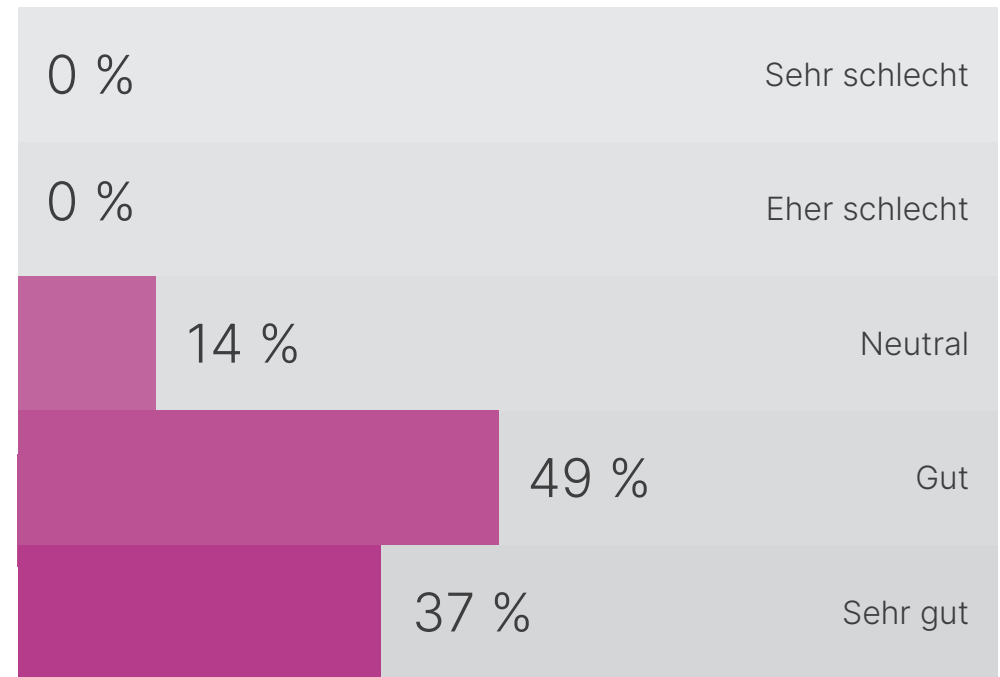
Fragen zum Image von Klenke Med

B18 Wie schätzen Sie die Leistung unserer internen Service-Mitarbeiter ein?



B19.1 Hatten Sie schon einmal Kontakt mit dem Innendienst? Wenn ja, wie bewerten Sie folgende Eigenschaften:

Freundlichkeit

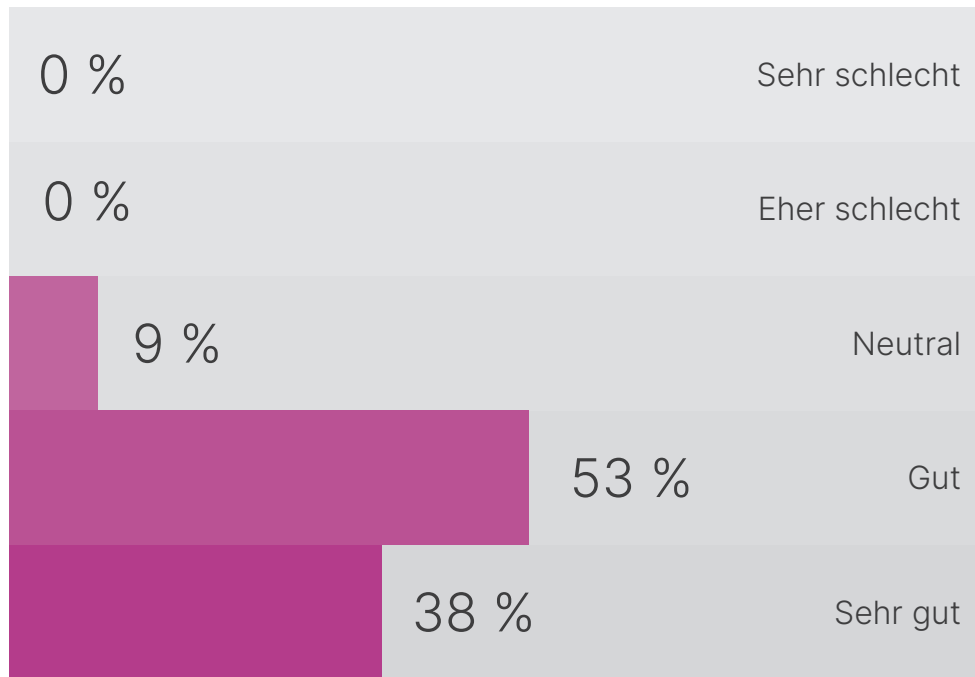


Fragen zum Image von Klenke Med

B19.2 Hatten Sie schon einmal Kontakt mit dem Innendienst?

Wenn ja, wie bewerten Sie folgende Eigenschaften:

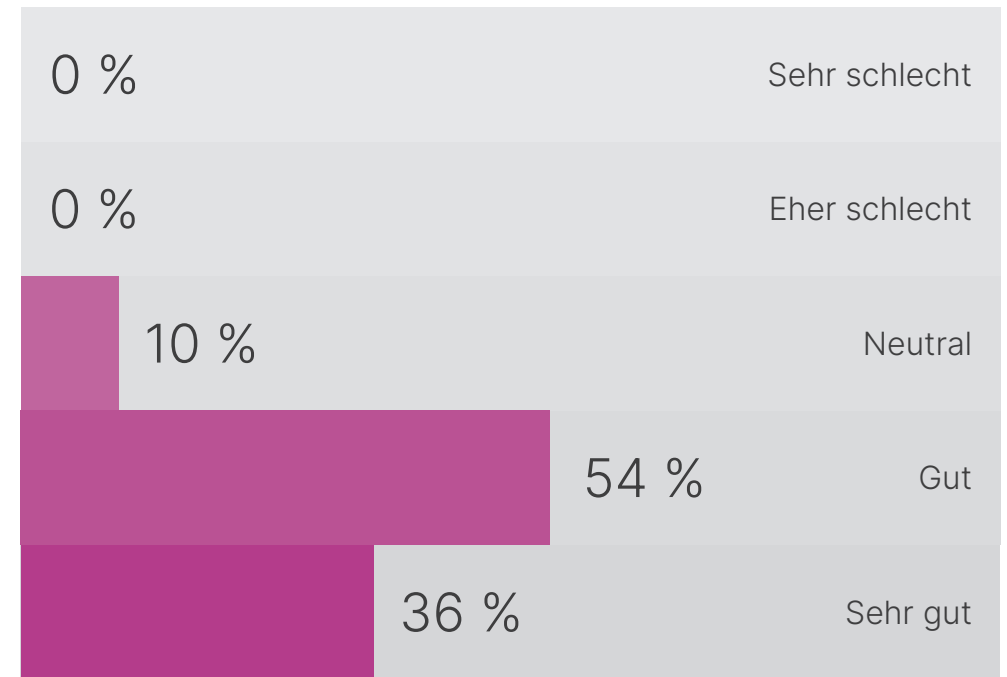
Hilfsbereitschaft



B19.3 Hatten Sie schon einmal Kontakt mit dem Innendienst?

Wenn ja, wie bewerten Sie folgende Eigenschaften:

Kompetenz



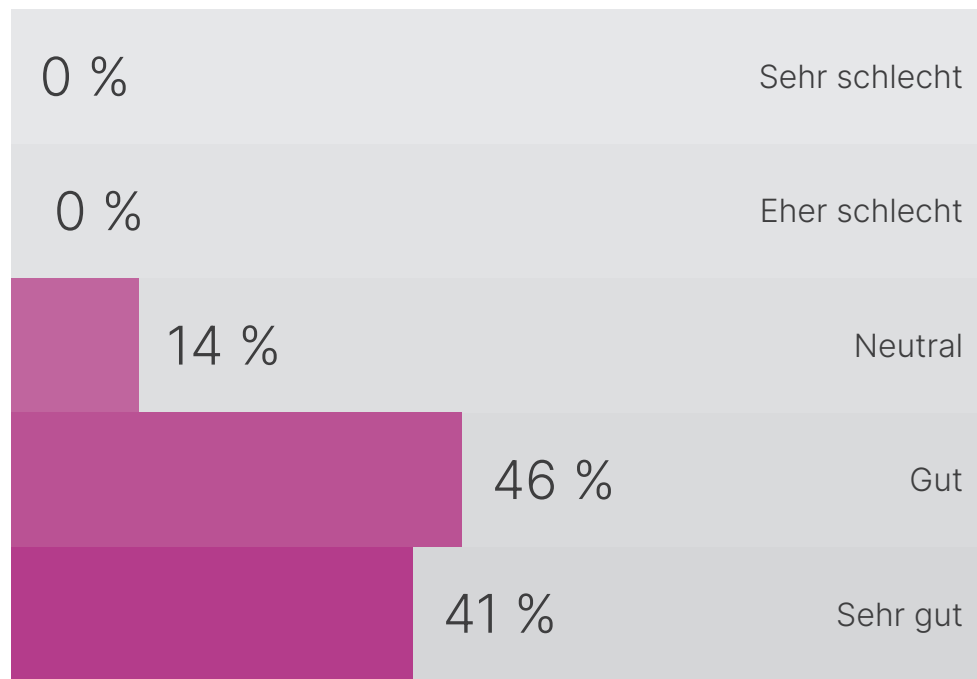


Fragen zum Image von Klenke Med

B19.4 Hatten Sie schon einmal Kontakt mit dem Innendienst?

Wenn ja, wie bewerten Sie folgende Eigenschaften:

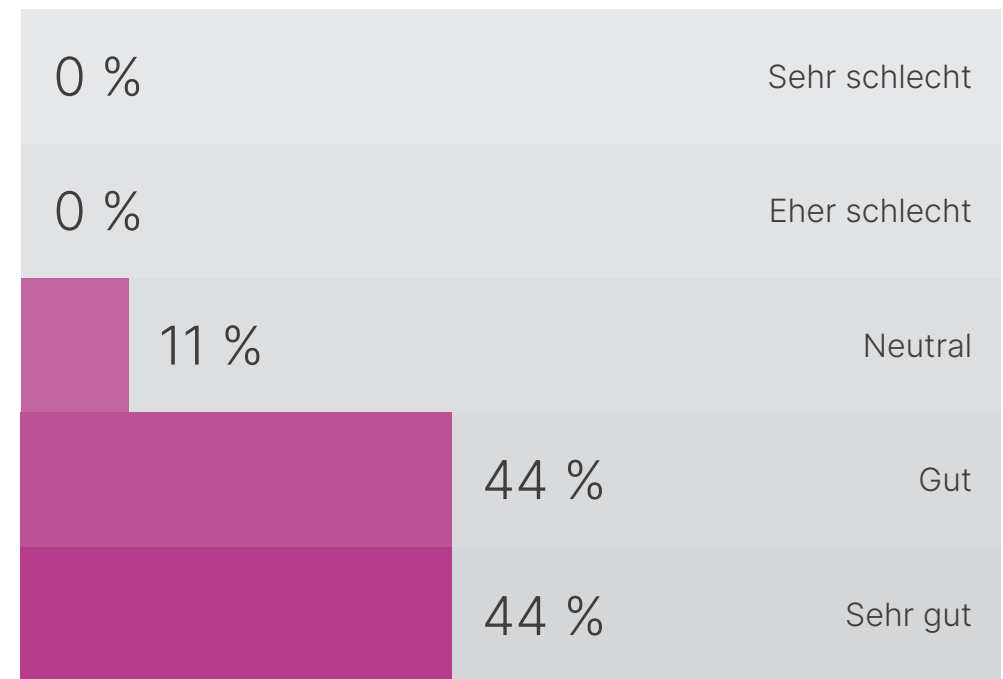
Verständlichkeit



B19.5 Hatten Sie schon einmal Kontakt mit dem Innendienst?

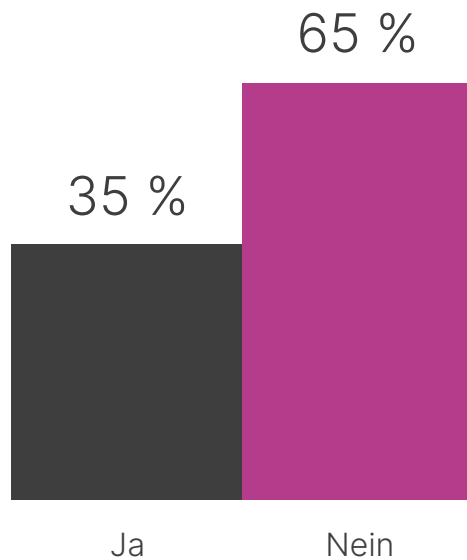
Wenn ja, wie bewerten Sie folgende Eigenschaften:

Gelassenheit

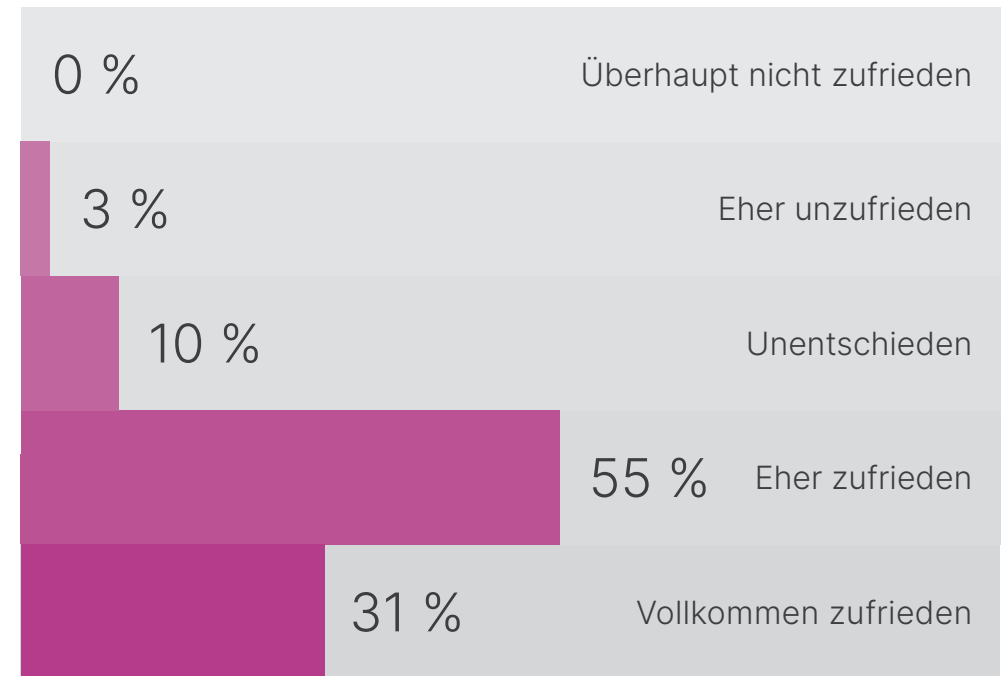


Fragen zum Image von Klenke Med

B20 Hatten Sie bereits einen Grund zur Reklamation?



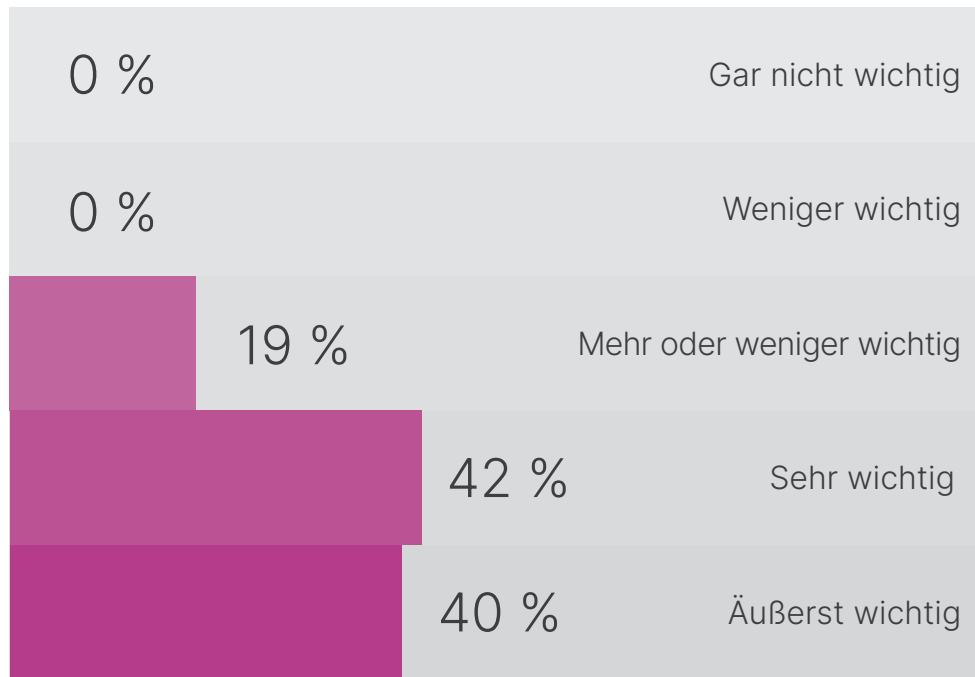
B21 Wenn ja, wie zufrieden waren Sie mit der Lösung?



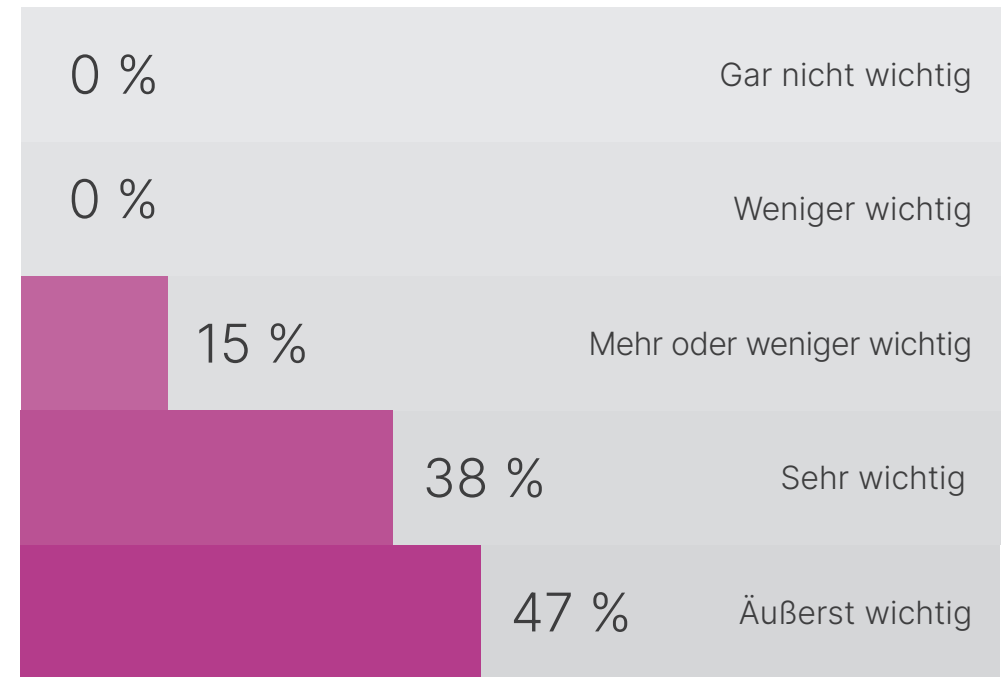


Fragen zum Image von Klenke Med

B22.1 Auf einer Skala von 1-5, wie viel Wert legen Sie auf den Punkt: **Preis?**

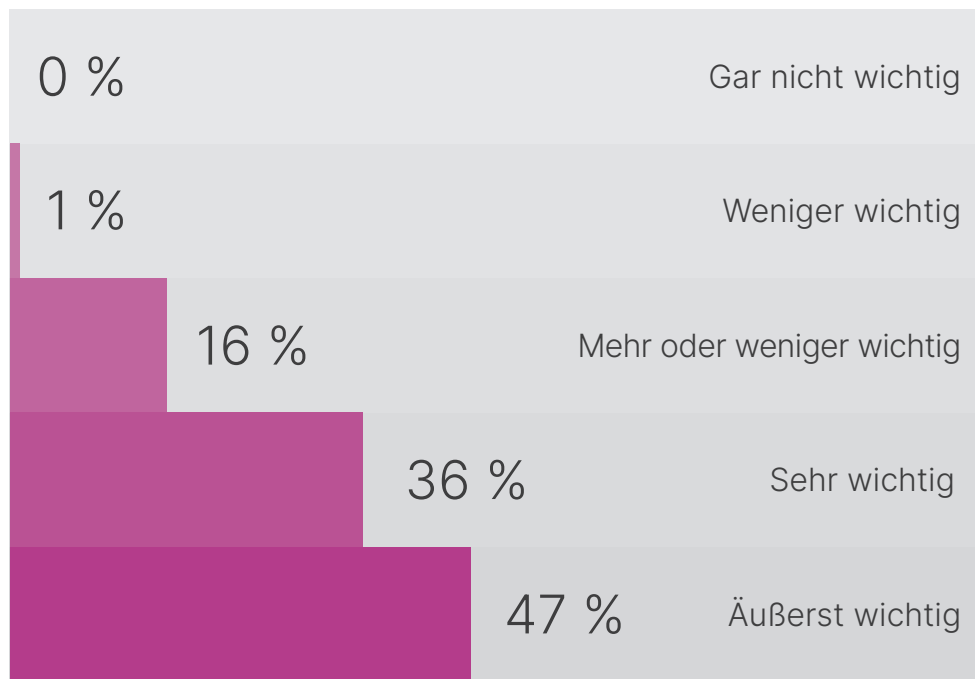


B22.2 Auf einer Skala von 1-5, wie viel Wert legen Sie auf den Punkt: **Qualität?**

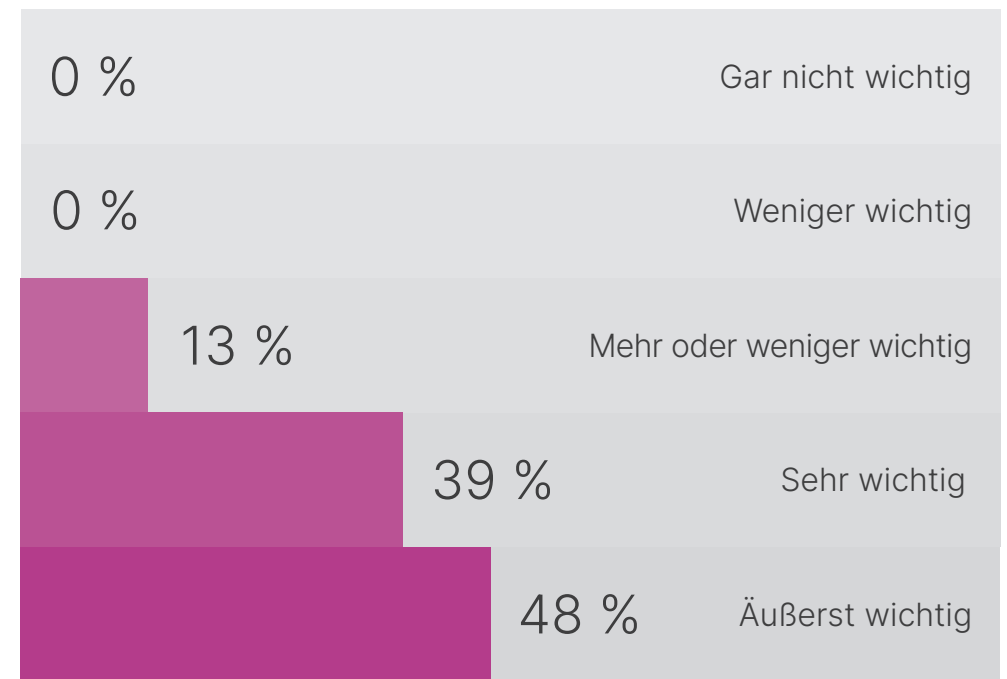


Fragen zum Image von Klenke Med

B22.3 Auf einer Skala von 1-5, wie viel Wert legen Sie auf den Punkt: **Zuverlässigkeit Außendienst?**



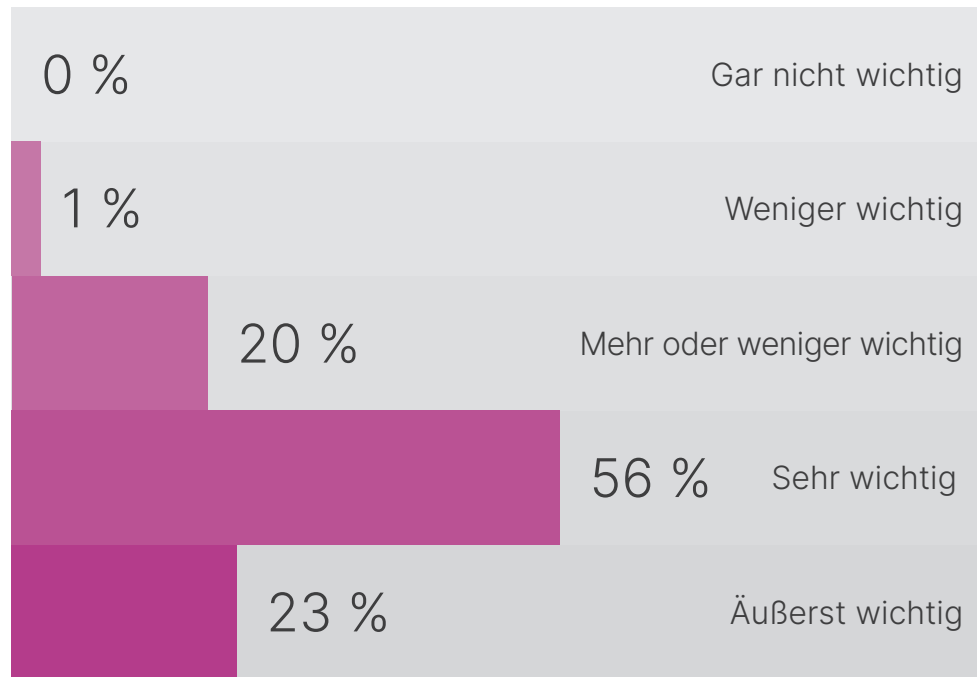
B22.4 Auf einer Skala von 1-5, wie viel Wert legen Sie auf den Punkt: **Service?**



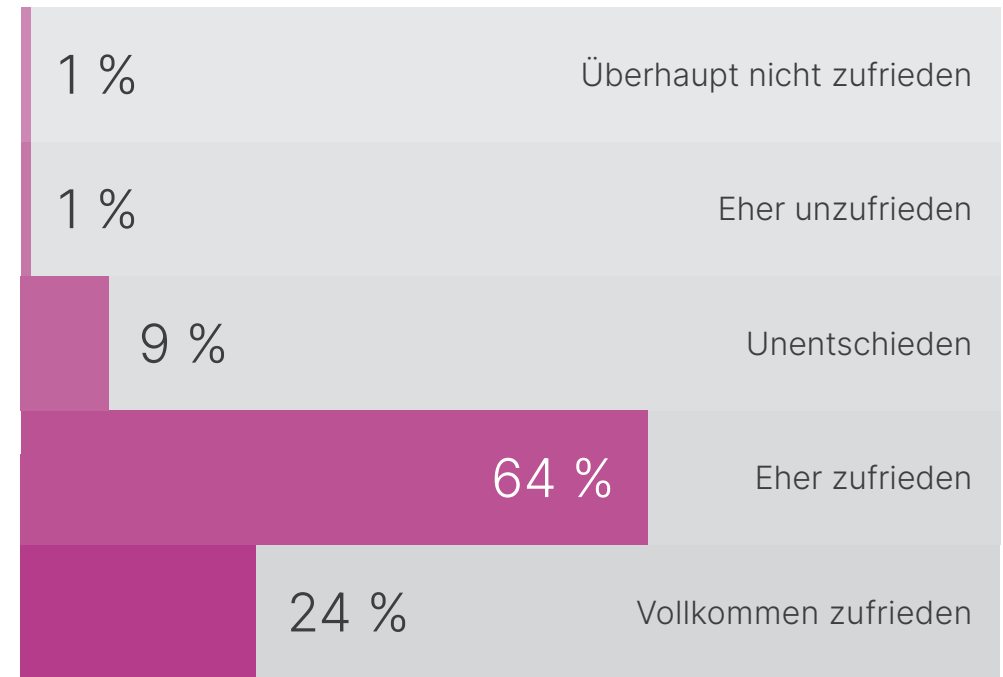


Fragen zum Image von Klenke Med

B22.5 Auf einer Skala von 1-5, wie viel Wert legen Sie auf den Punkt: **Soziale und ökologische Aspekte?**

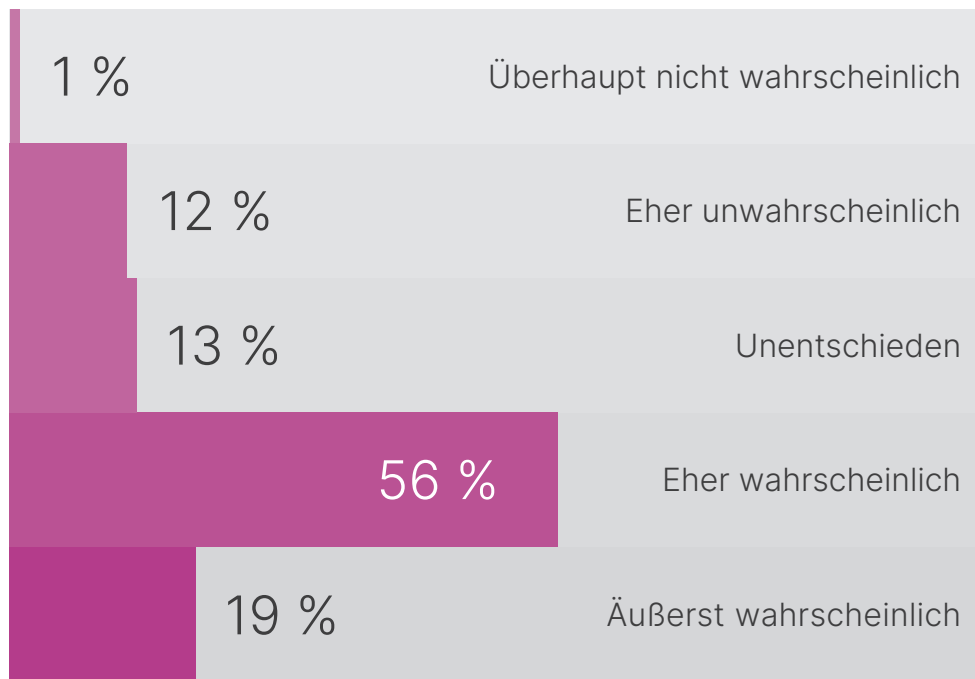


B23 Wie zufrieden sind Sie mit unserem aktuellen Versanddienstleister UPS?

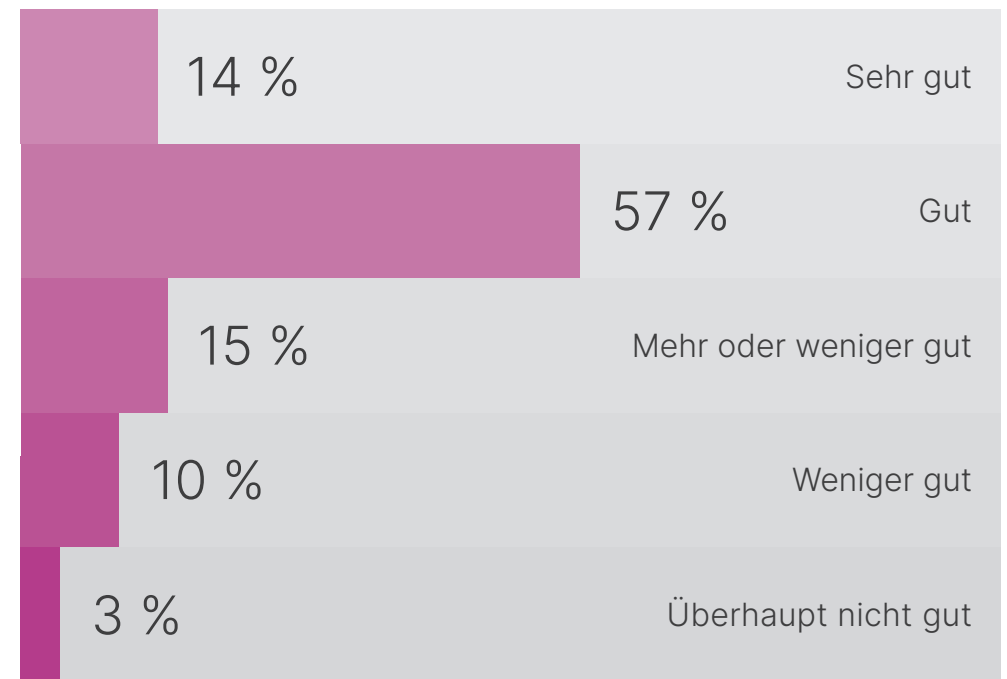


Fragen zum Image von Klenke Med

B24 Wären Sie bereit auch größere Bestellungen aufzugeben, nicht nur bedarfsgerecht sondern auf Vorrat?



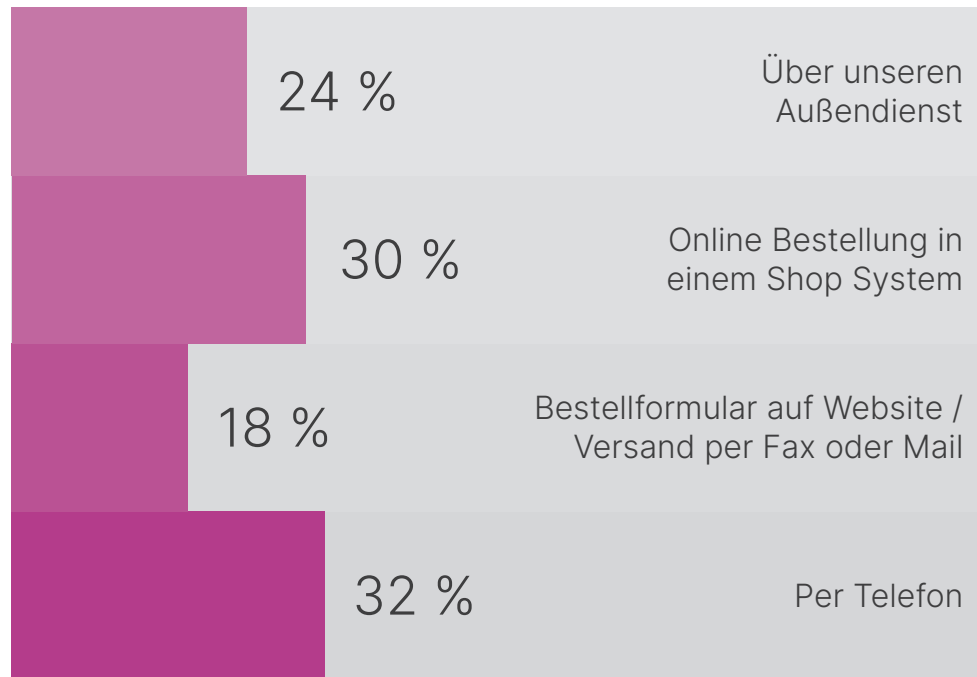
B25 Wie sagen Ihnen die derzeitigen Möglichkeiten des Bestellvorgangs zu?



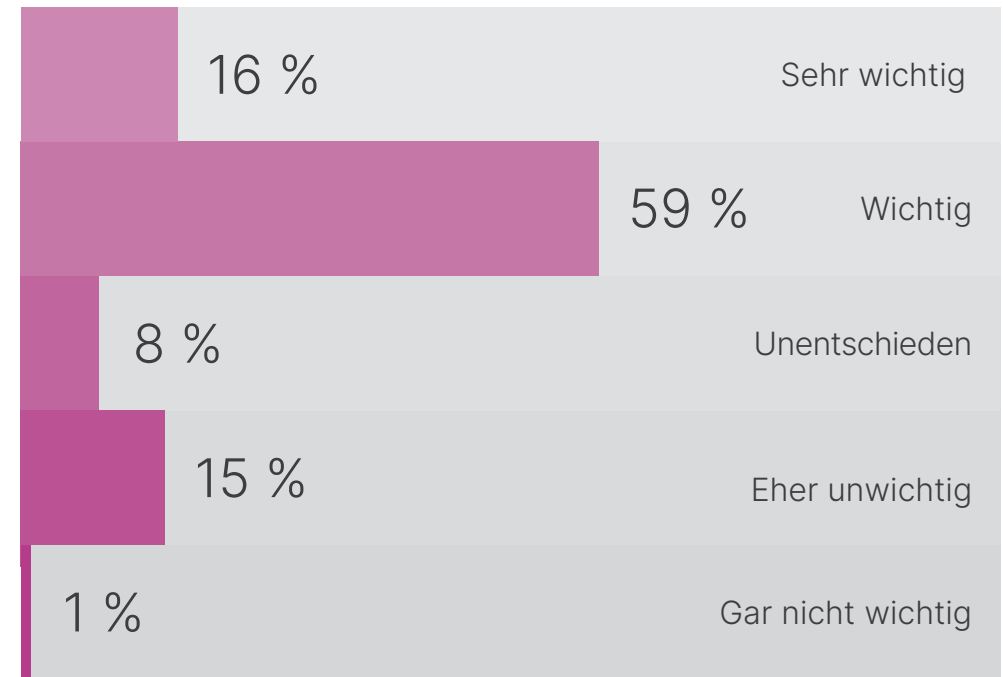


Fragen zum Image von Klenke Med

B26 Welchen Bestellvorgang würden Sie in Zukunft bevorzugen?

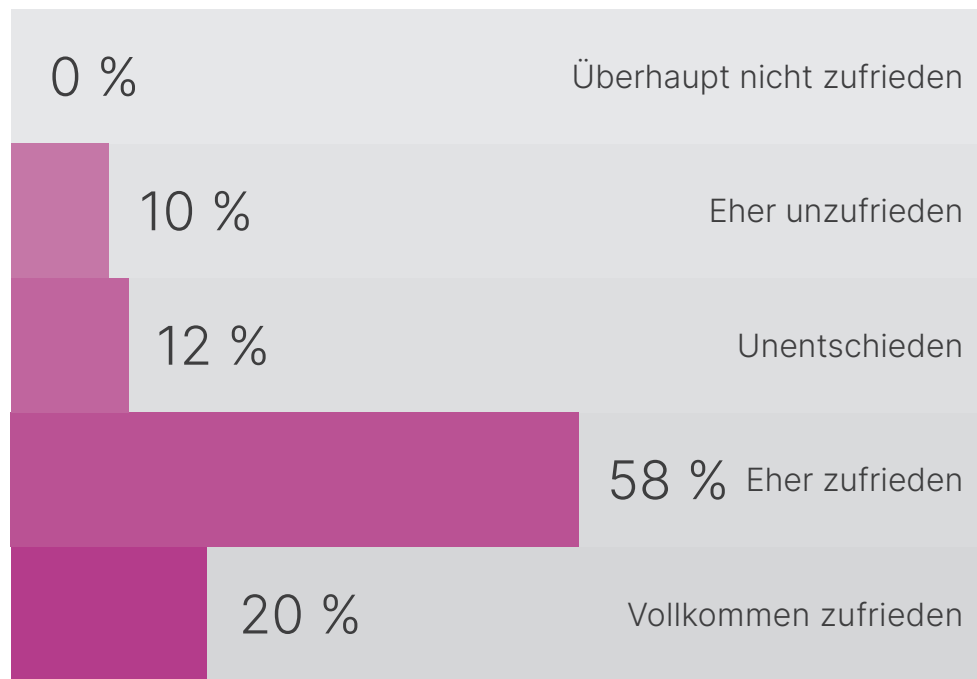


B27 Wie wichtig sind Ihnen die kostenfreien Produkte (Terminzettel etc.) der Firma Klenke Med für Ihren Praxisbedarf?

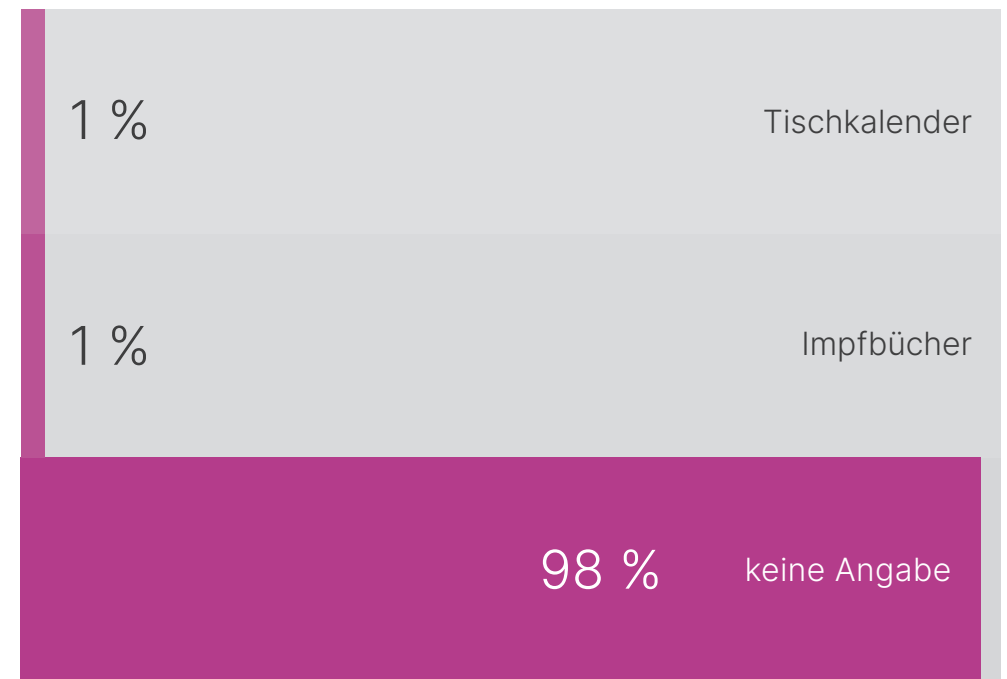


Fragen zum Image von Klenke Med

B28 Sind Sie mit der Auswahl an kostenfreien Praxishelfern wie Terminzetteln, Post-Ist, Kugelschreiber etc. zufrieden?



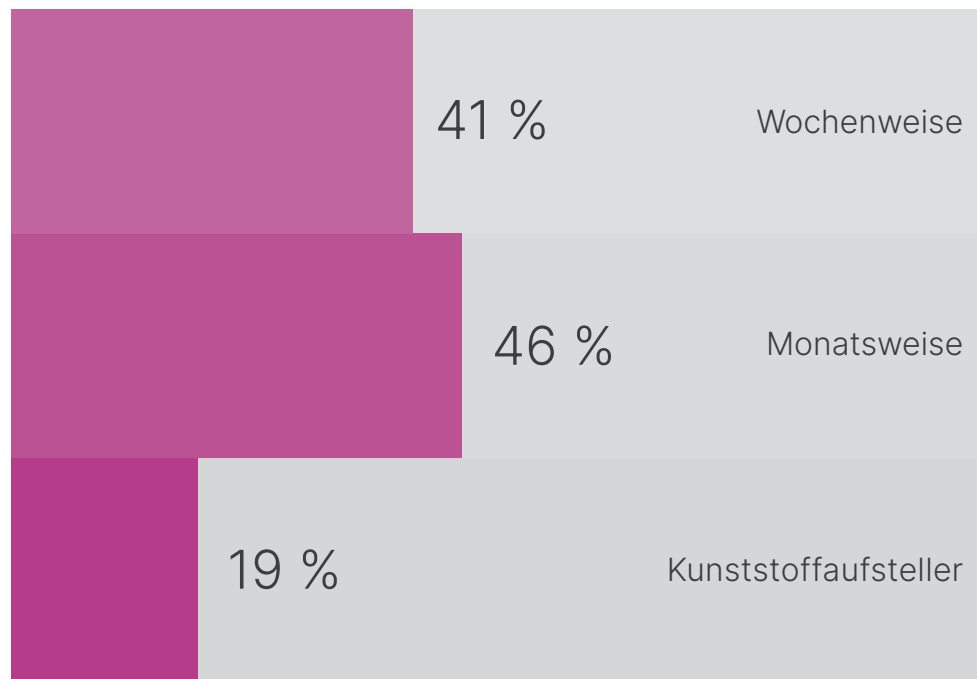
B29 Welchen Praxisartikel vermissen Sie?



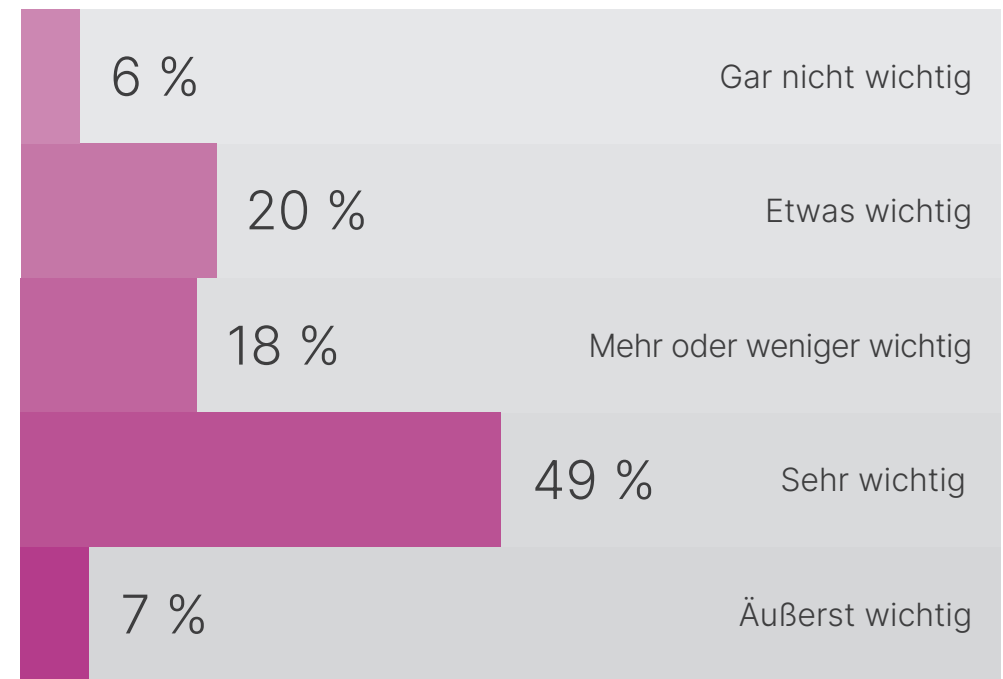


Fragen zum Image von Klenke Med

B30 Welchen Kalender als Werbemittel bevorzugen Sie?

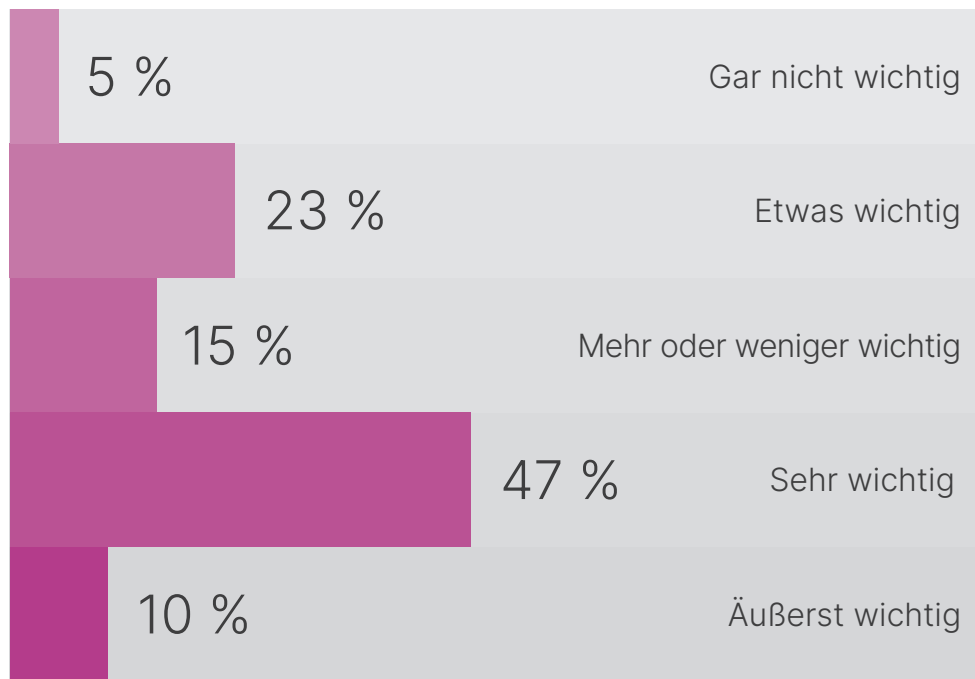


B31 Wie wichtig ist für Sie das Verpackungsmaterial des Unternehmens?

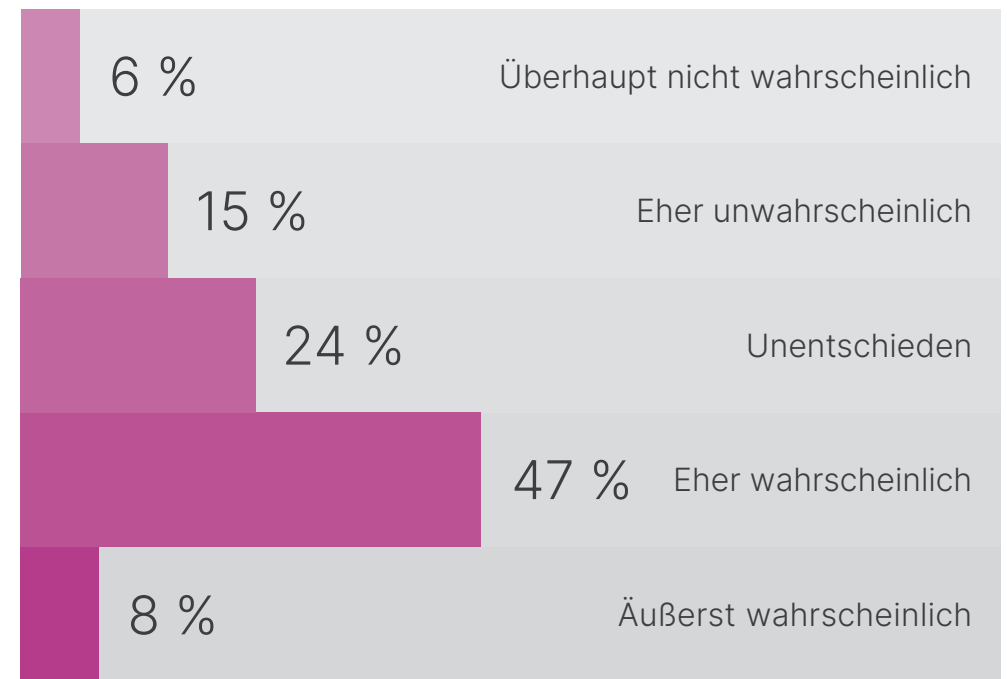


Fragen zum Image von Klenke Med

B32 Würden Sie sich umweltfreundliches (recyclebares) Verpackungsmaterial wünschen?



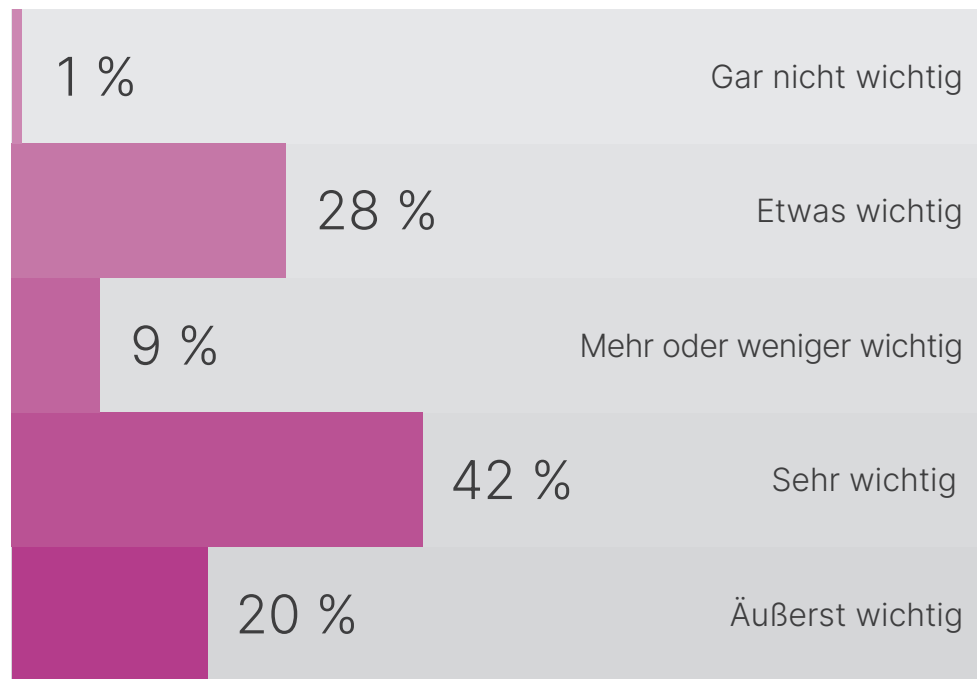
B33 Wären Sie bereit für umweltfreundliches Verpackungsmaterial ggf. Mehrkosten zu tragen?



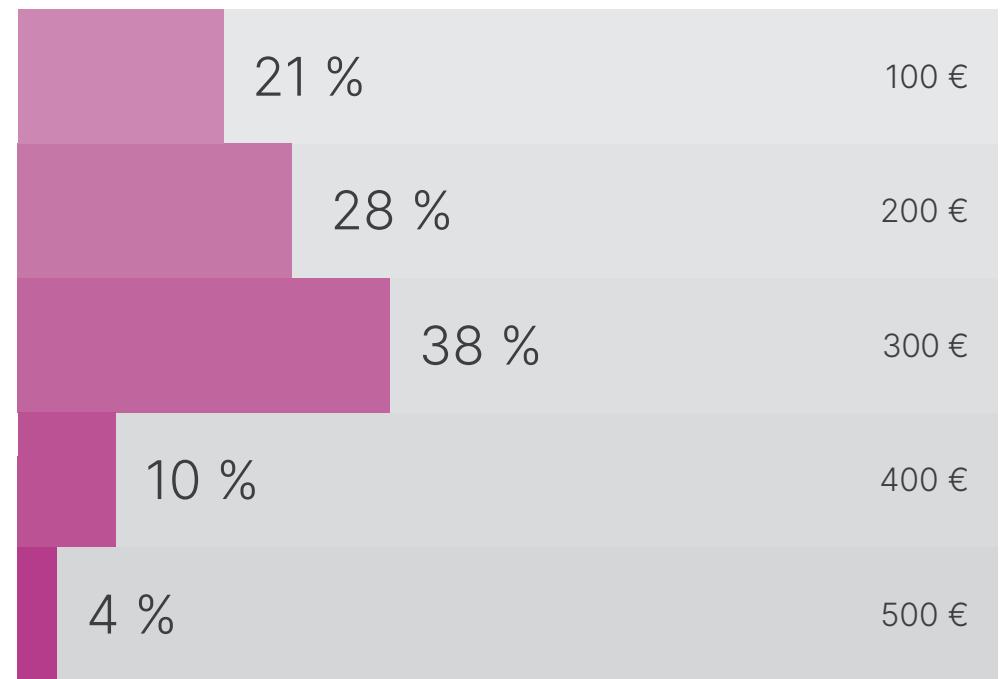


Fragen zum Image von Klenke Med

B34 Sollte der Versand weiterhin generell kostenfrei bleiben?

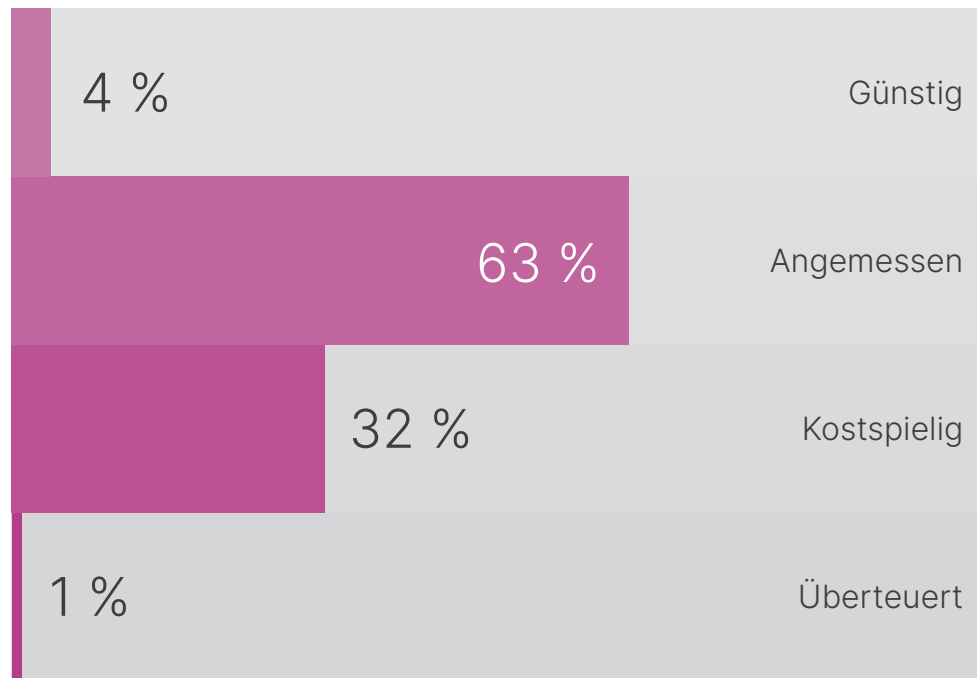


B35 Bis zu welchem Warenwert wären Sie bereit die Versandkosten selbst zu tragen?

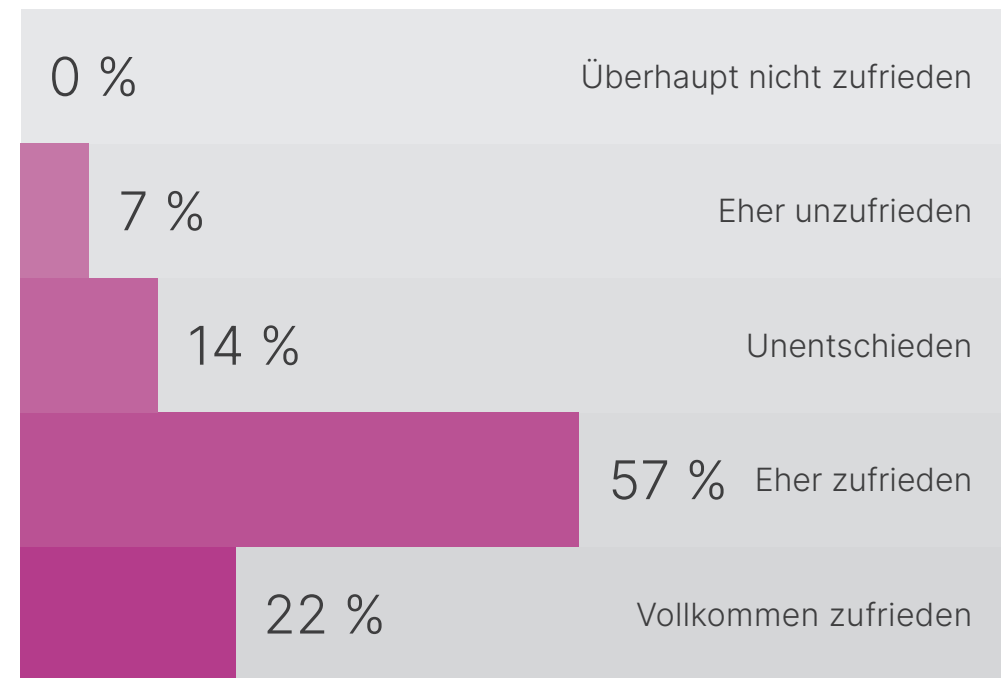


Fragen zum Image von Klenke Med

B36 Wie empfinden Sie das Preis-Leistungsverhältnis der Firma Klenke Med?



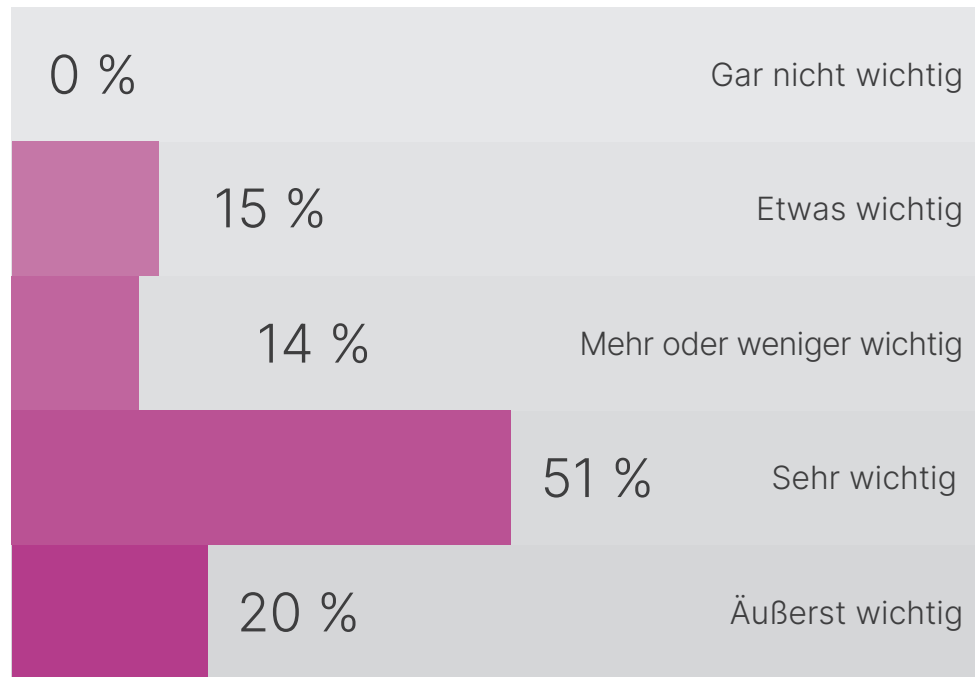
B37 Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Produktpalette?



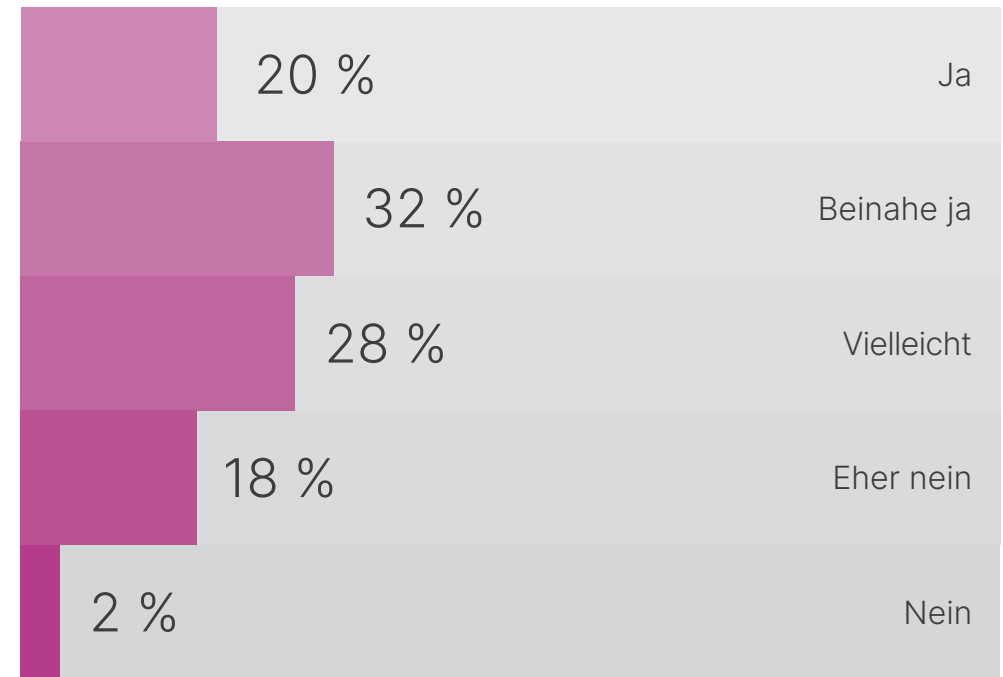


Fragen zum Image von Klenke Med

B38 Sollte Klenke Med das Produktsortiment durch neue Hersteller oder Produkte erweitern?*



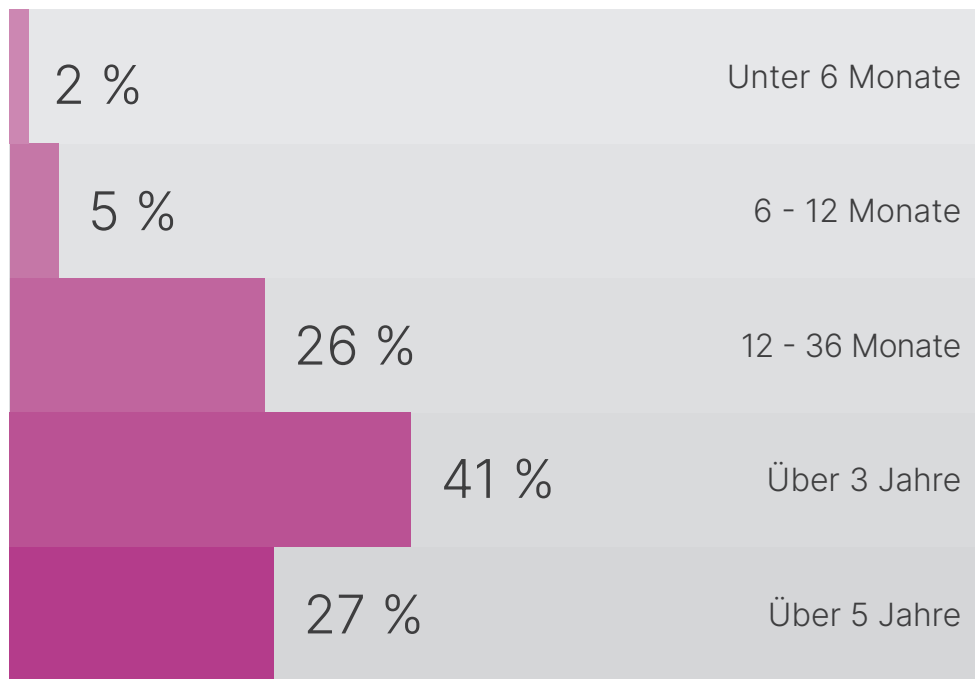
B40 Sind Ihrer Meinung nach in unserem Portfolio ausreichend Produkte der „Modernen Wunderversorgung“ erhältlich?



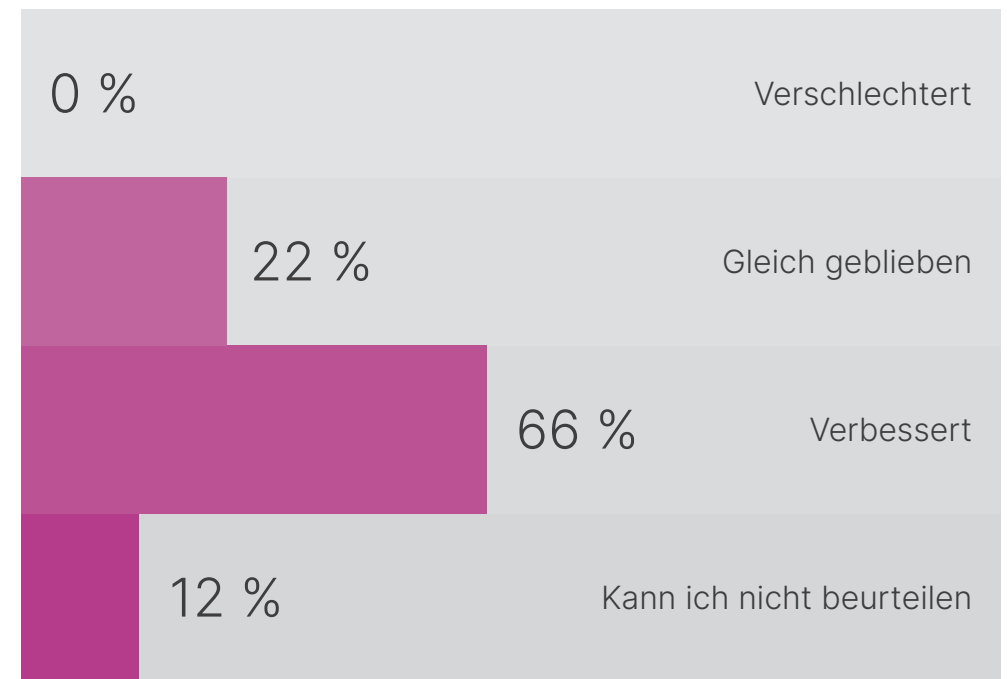
*B39 Es wurden keine Ergebnisse erfasst.

Fragen zum Image von Klenke Med

B41 Wie lange sind Sie bereits Kunde von Klenke Med?



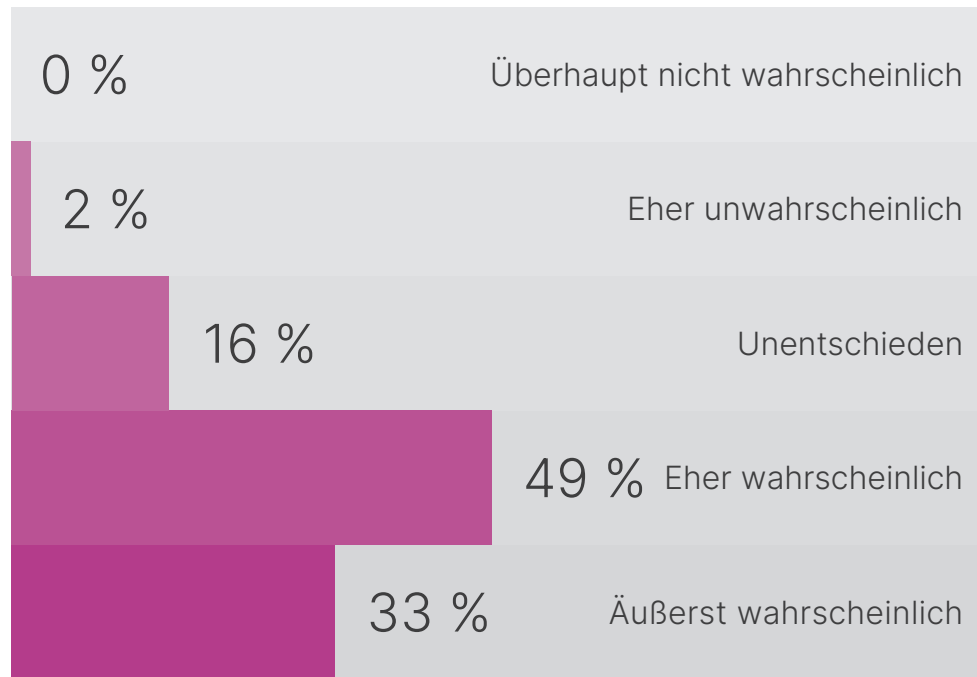
B42 Hat sich die Leistung von Klenke Med im letzten Jahr insgesamt verbessert, verschlechtert oder ist sie gleich geblieben?



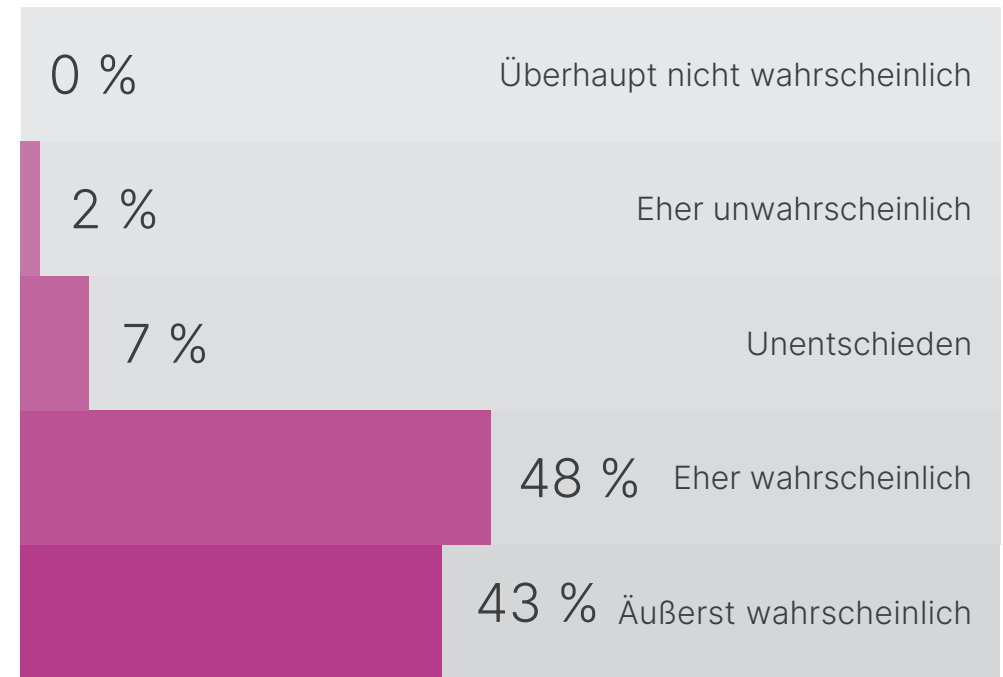


Fragen zum Image von Klenke Med

B43 Wie wahrscheinlich werden Sie auch in Zukunft mit Klenke Med zusammenarbeiten?

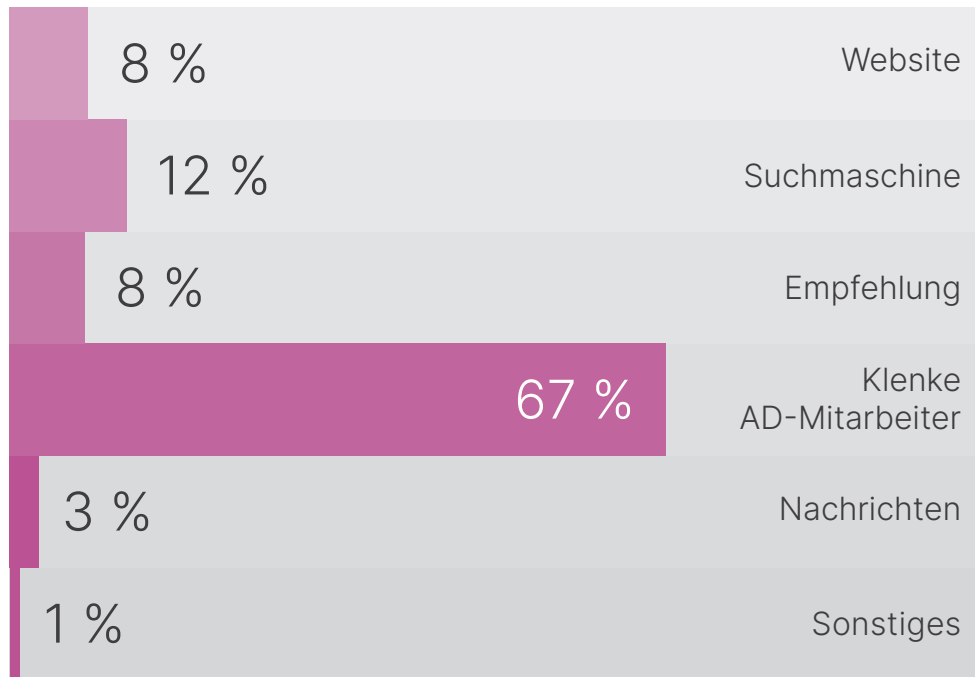


B44 Wie wahrscheinlich werden Sie Klenke Med weiterempfehlen?

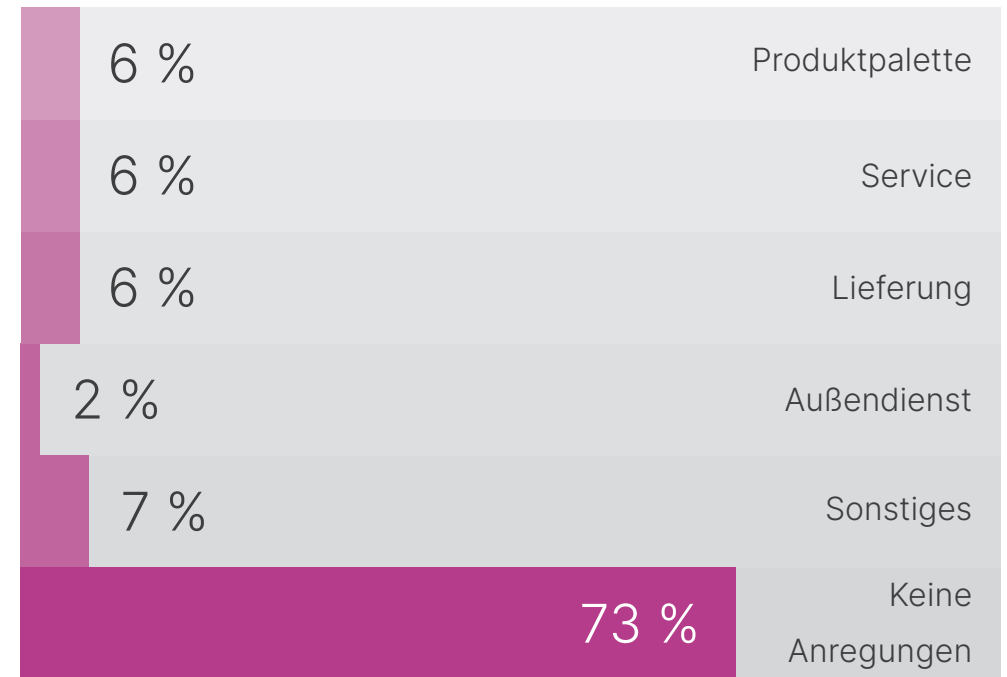


Fragen zum Image von Klenke Med

B45 Wie haben Sie zum ersten Mal von Klenke Med erfahren?



B46 Haben Sie Anregungen zur Verbesserung von...





Weitergehende Analyse

Zufriedenheit & zukünftige Zusammenarbeit

B7 Wie zufrieden sind Sie mit der fachlichen Kompetenz und Beratung der Außendienst-Mitarbeiter der Firma Klenke Medizintechnik?

B43 Wie wahrscheinlich werden Sie auch in Zukunft mit uns zusammenarbeiten?

Die Bewertung der Fachkompetenz und Beratung des Klenke Med Außendienstes fällt insgesamt positiv aus: 34 % der Befragten zeigten sich „vollkommen zufrieden“, während 7 % eine neutrale bzw. „unentschiedene“ Einschätzung angaben.

Teilnehmende Ärzte mit einer unentschiedenen Bewertung zeigten sich auch hinsichtlich einer zukünftigen Zusammenarbeit zurückhaltend: 50 % waren ebenfalls „unentschieden“, 33 % hielten diese für „eher wahrscheinlich“.

Ärzte, die die Fachkompetenz und Beratung als „eher zufrieden“ bewerteten, schätzten die Wahrscheinlichkeit einer weiteren Zusammenarbeit überwiegend als „eher wahrscheinlich“ (29 %) oder „äußerst wahrscheinlich“ (22 %) ein. Besonders deutlich zeigt sich der Zusammenhang bei vollständig zufriedenen Teilnehmern: 57 % von ihnen bewerteten eine zukünftige Zusammenarbeit als „äußerst wahrscheinlich“.

Weitergehende Analyse

Zufriedenheit & Wahrscheinlichkeit der Empfehlung

B7 Wie zufrieden sind Sie mit der fachlichen Kompetenz und Beratung der Außendienst-Mitarbeiter der Firma Klenke Medizintechnik?

B44 Wie wahrscheinlich werden Sie uns weiterempfehlen?

Die Einschätzung der Fachkompetenz und Beratung des Klenke Med Außendienstes zeigt überwiegend positive Tendenzen: 34 % der Befragten gaben an, „vollkommen zufrieden“ zu sein, während 7 % unentschieden blieben und lediglich 1 % sich als „eher unzufrieden“ einstuften.

Teilnehmende Ärzte, die sich als „eher unzufrieden“ bewerteten, zeigten sich auch bei der Weiterempfehlung zurückhaltend und entschieden sich zu 100 % für die Option „unentschieden“.

Ärzte, die mit der Fachkompetenz und Beratung „eher zufrieden“ waren, schätzten die Wahrscheinlichkeit einer Weiterempfehlung überwiegend als „äußerst wahrscheinlich“ ein (38 %).

Bei den vollständig zufriedenen Teilnehmern wird dieser Zusammenhang besonders deutlich: 57 % von ihnen hielten es für „äußerst wahrscheinlich“, Klenke Med weiterzuempfehlen.



Zusammenfassung der Ergebnisse

Die Ergebnisse zeigen, dass Klenke Med von den befragten Ärzten nach wie vor als traditionsbewusstes und zugleich innovatives Unternehmen mit sozialem Engagement wahrgenommen wird. Besonders die Produktqualität sticht hervor: 44 % der Teilnehmer bewerteten diese mit „sehr gut“, während die Öffentlichkeitsdarstellung und die Wettbewerbspositionierung jeweils von 29 % auf diesem Niveau eingeschätzt wurden.

Ausschlaggebend für die Unternehmenswahl sind vor allem die fachliche Beratung durch den Außendienst sowie persönliche Empfehlungen. Die Zufriedenheit mit den Außendienstleistungen fällt insgesamt positiv aus: Sowohl das Auftreten und die Freundlichkeit der Mitarbeiter (30 %) als auch deren fachliche Kompetenz (34 %) wurden häufig mit „vollkommen zufrieden“ bewertet. Zudem messen über die Hälfte der Befragten (53 %) der Beratungsqualität eine sehr hohe Bedeutung bei.

Auch die Bestellabwicklung wurde positiv beurteilt: 36 % der Befragten äußerten sich hierzu „vollkommen zufrieden“. Insgesamt ergibt sich somit ein stabiles und positives Gesamtbild über die verschiedenen Leistungsbereiche hinweg.

Handlungsfelder für Klenke Med

1. Fokus auf funktionierenden Außendienst

Wie bereits im Vorjahr erfolgte der Erstkontakt mit Klenke Med bei der überwiegenden Mehrheit der Befragten über einen Außendienstmitarbeiter. Schon 2023 wurde der Außendienst sehr positiv bewertet – ein Ergebnis, das auch 2024 bestätigt werden konnte.

So zeigten sich knapp 64 % der Teilnehmer mit dem persönlichen Auftreten, der Freundlichkeit, der fachlichen Kompetenz sowie der Beratungsqualität vollständig zufrieden. Insgesamt konnte das hohe Qualitätsniveau des Klenke Med Außendienstes somit stabil gehalten werden. Diese konstant gute Bewertung ist vermutlich auch auf die kontinuierlichen und intensiven Schulungsmaßnahmen zurückzuführen, die einen wichtigen Beitrag zur Sicherung der Beratungsqualität leisten.

2. Kontaktaufnahme mit potentiellen Kunden

Sowohl in den Befragungen der Jahre 2023 als auch 2024 gaben nahezu alle teilnehmenden Ärzte an, erstmals über einen Außendienstmitarbeiter auf Klenke Med aufmerksam geworden zu sein. Ein Ergebnis, das bereits 2022 zu beobachten war.

Auffällig ist zudem, dass weiterhin keiner der Befragten den Erstkontakt über Online-Kanäle angibt. Als mögliche Erklärung kann der vergleichsweise hohe Anteil an Ärzten über 50 Jahre herangezogen werden. Dennoch erscheint es sinnvoll, die Online-Präsenz gezielt auszubauen und insbesondere die Suchmaschinenoptimierung zu verbessern, um künftig auch neue und digital affine Zielgruppen effektiver anzusprechen.

3. Prozessoptimierung

Die bereits 2023 erzielten sehr guten Ergebnisse im Bereich der Prozessoptimierung konnten auch in den Folgejahren bestätigt werden. Die Mehrheit der Ärzte war mit der organisatorischen Abwicklung vollständig zufrieden; Schnelligkeit und Genauigkeit der Lieferung wurden durchweg positiv bewertet.

Für die Zukunft empfiehlt sich, diesen Erfolg auf weitere Bundesländer auszuweiten und das hohe Qualitätsniveau zu sichern.