



KUNDEN ZUFRIEDENHEITS BEFRAGUNG 2018

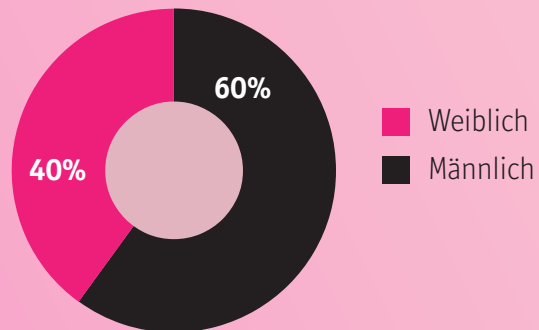
A close-up, high-angle shot of a young man with dark hair and a beard, wearing a white lab coat. He is smiling and looking down at a tablet computer he is holding in his hands. The background is a bright, out-of-focus clinical setting.

Befragung „Kundenzufriedenheit“

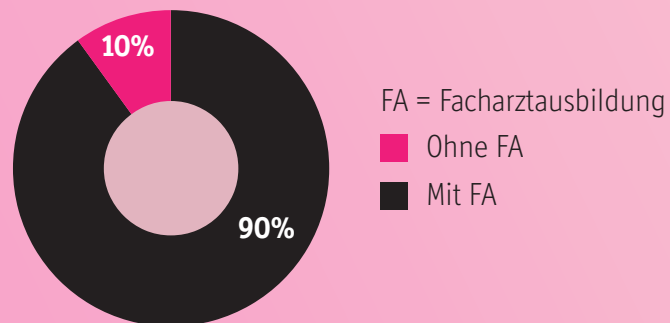
Die Firma Klenke Medizintechnik hat in der Zeit von Januar 2018 bis Dezember 2018 unter Ihren Kunden zum Thema „Kundenzufriedenheit“ eine Umfrage durchgeführt. Teilgenommen haben 152 Ärzte aus vorwiegend All-gemeinarzt-Praxen. Die Probanden erhielten einen standardisierten Fragebogen, der nach Ihrem Ausfüllen in einem verschlossenen Umschlag übersandt wurde. Bei der Auswertung war die Anonymität der Testpersonen zu jedem Zeitpunkt gewährleistet.

Demografische Daten der teilnehmenden Ärzte

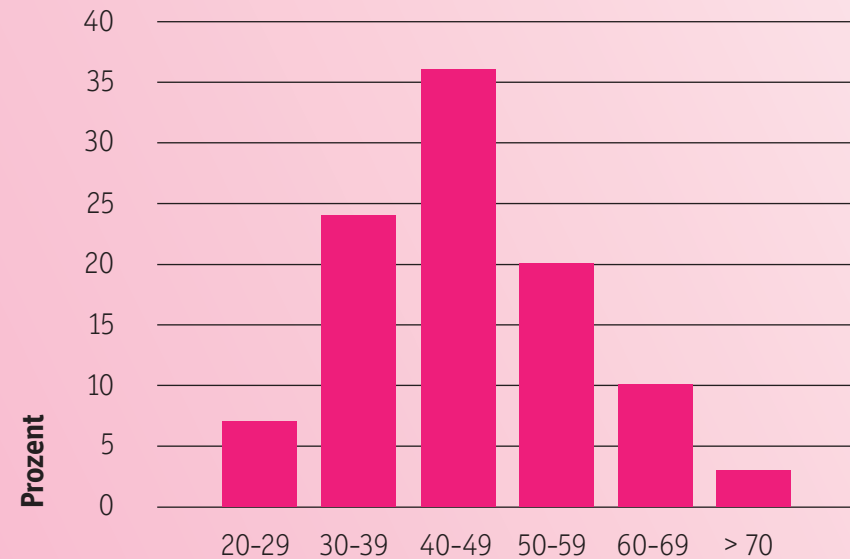
Geschlecht



Facharzt

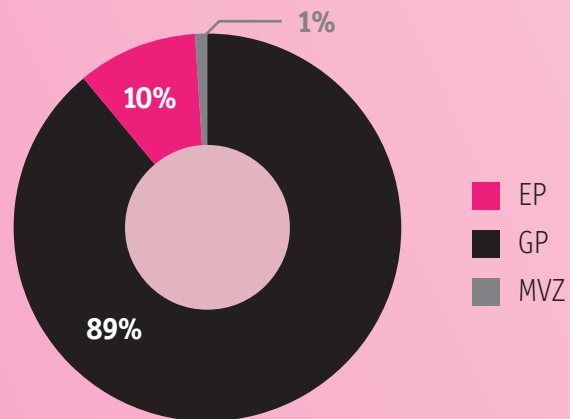


Alter in Prozent



Demografische Daten der teilnehmenden Ärzte

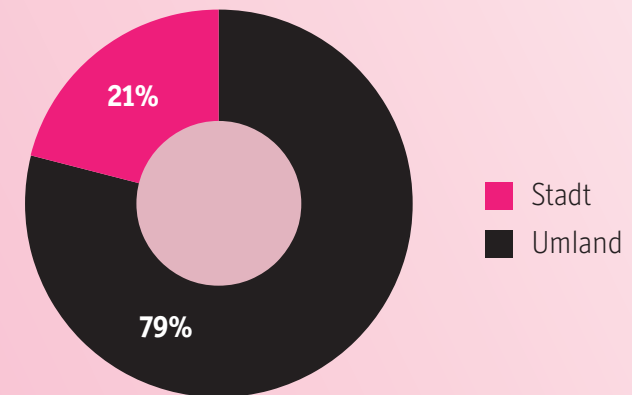
Art der Praxis



Es haben überwiegend Ärzte aus Einzelpraxen teilgenommen.

EP = Einzelpraxis GP = Gemeinschaftspraxis
MVZ = medizinisches Versorgungszentrum

Ort der Tätigkeit



2018 überwog ebenfalls der Anteil teilnehmender Ärzte aus dem „Umland“ gegenüber den Ärzten aus einer „Stadt“.

Demografische Daten der teilnehmenden Ärzte

Jahr der Approbation



Die Mehrheit der teilnehmenden Ärzte hat bereits zwischen 1981-1990 approbiert.

Bundesland



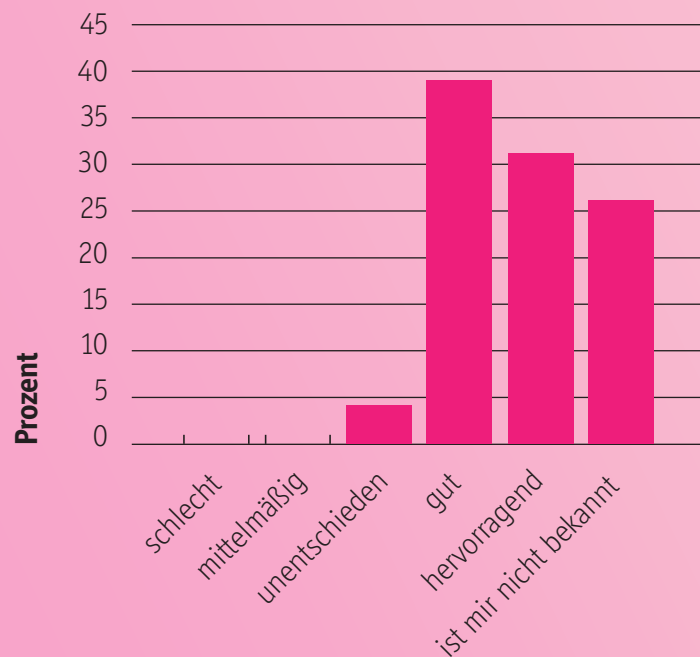
Aus Berlin, Brandenburg, Bremen, Hamburg, Nordrhein-Westfalen, Saarland und Schleswig-Holstein wurden keine Ärzte zur Zufriedenheit mit Klenke befragt.

Fragen zum Image von Klenke

Unterstützung Kirsten Bruhn



B1 Wie würden Sie das individuelle, persönliche Engagement von Klenke Medizintechnik bei der Unterstützung der erfolgreichsten deutschen paralympischen Goldmedaillengewinnerin Kirsten Bruhn bewerten?

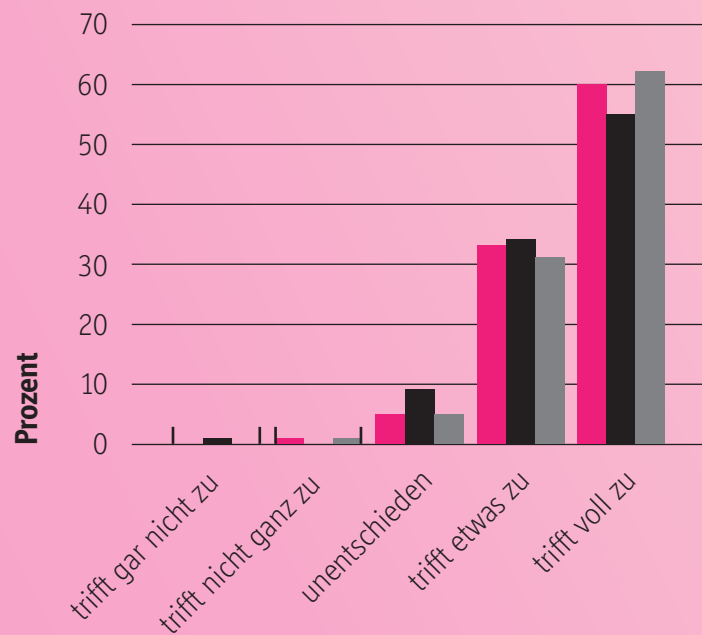


70% der Teilnehmer bewerteten das Engagement von Klenke zur Unterstützung der paralympischen Goldmedaillengewinnerin Kirsten Bruhn als „gut“ oder „hervorragend“.

Fragen zum Image von Klenke

Wahrnehmung der Kunden

B2 Wie würden Sie das Image von Klenke Medizintechnik beschreiben?



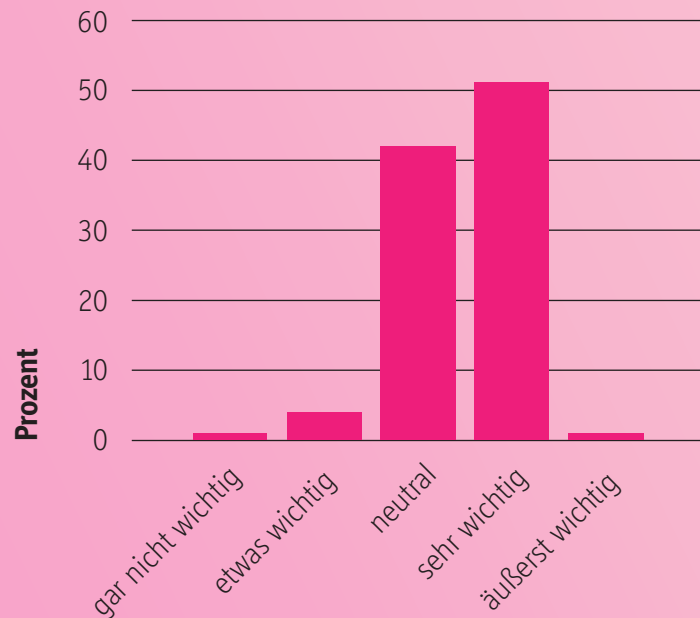
Klenke wird von den meisten seiner Kunden als eher innovatives Unternehmen mit einer langen Tradition und sozialem Engagement wahrgenommen.

- innovatives Unternehmen
- Unternehmen mit einer langen Tradition
- Unternehmen mit sozialem Engagement

Fragen zum Image von Klenke

Soziales Engagement

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

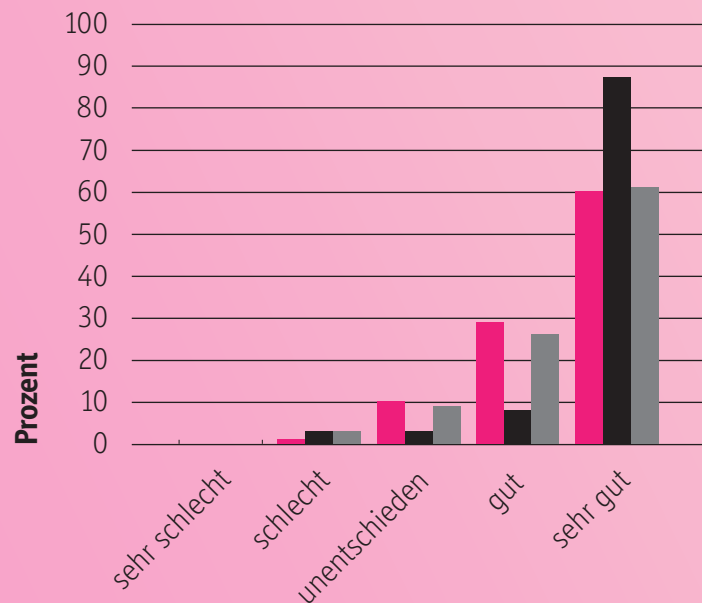


Den meisten Teilnehmern ist das soziale Engagement von Klenke wichtig.

Fragen zum Image von Klenke

Eigenschaften

B4 Wie bewerten Sie die folgenden Eigenschaften des Unternehmens?



Knapp die Hälfte der Befragten bewerten die Öffentlichkeitsdarstellung und Positionierung gegenüber Wettbewerbern von Klenke als gut bis sehr gut. Die Qualität der Produkte wird sogar überwiegend als „sehr gut“ bewertet.

- Darstellung in der Öffentlichkeit
- Qualität der Produkte
- Positionierung im Vergleich zu den Wettbewerbern

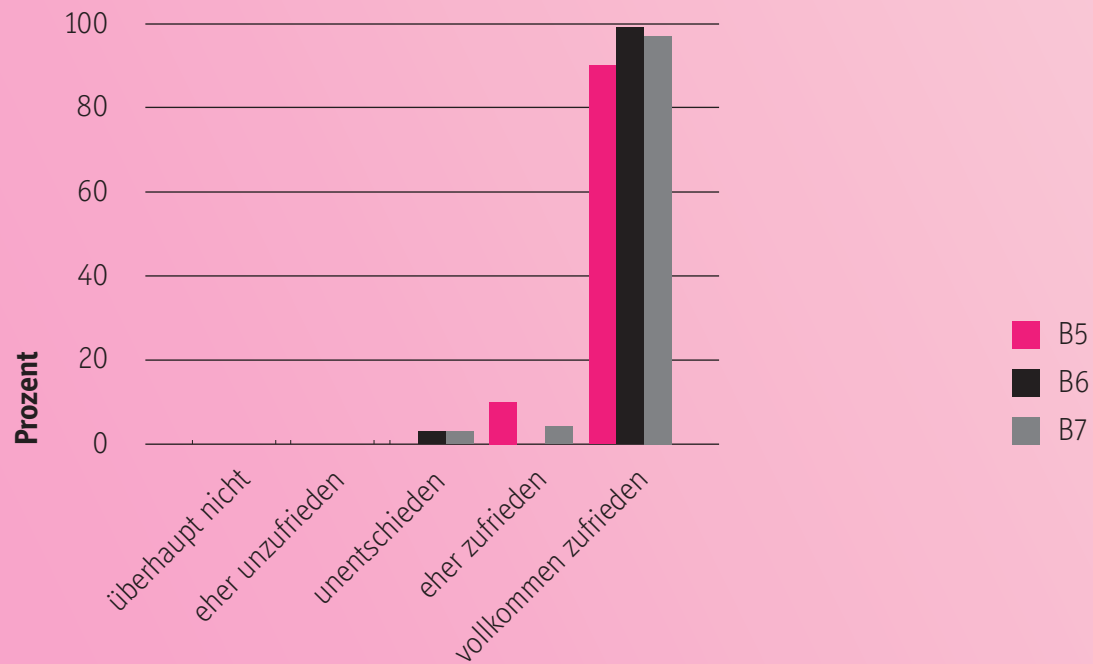
Fragen zur Kundenzufriedenheit

Außendienst

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

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

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

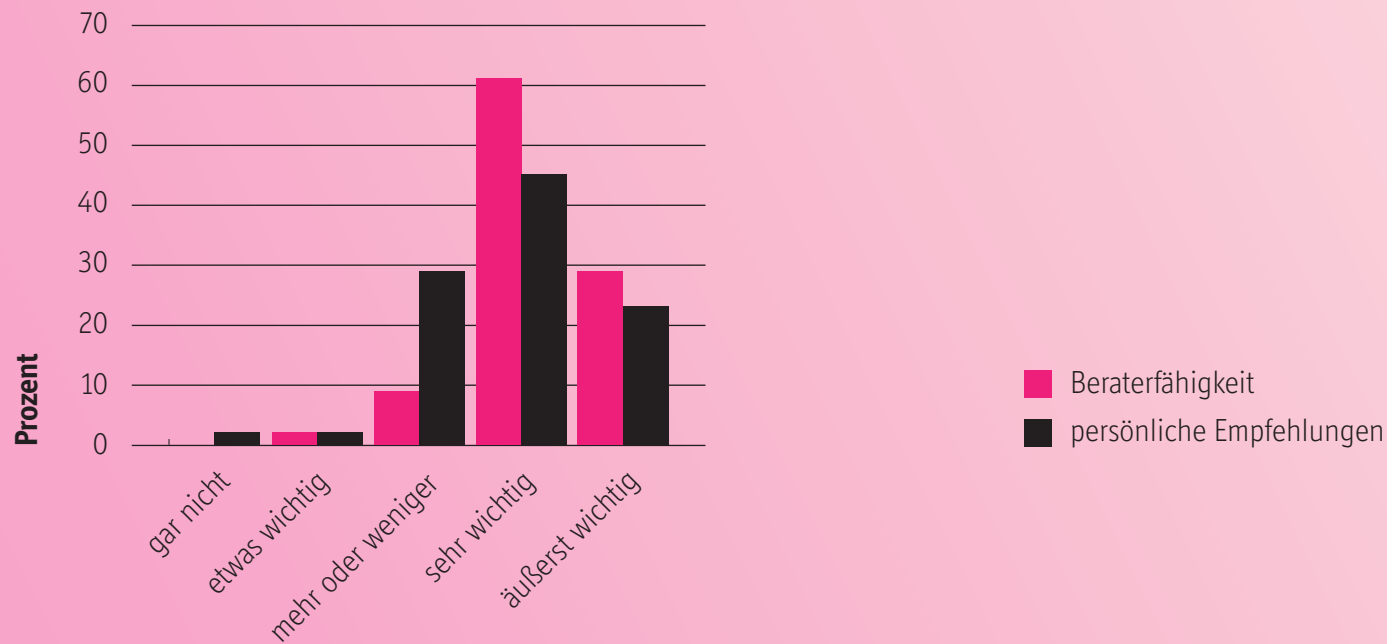


Fragen zur Kundenzufriedenheit

Wahl des Unternehmens

B8 Wie wichtig sind Beraterfähigkeiten bei der Wahl zwischen den Unternehmen?

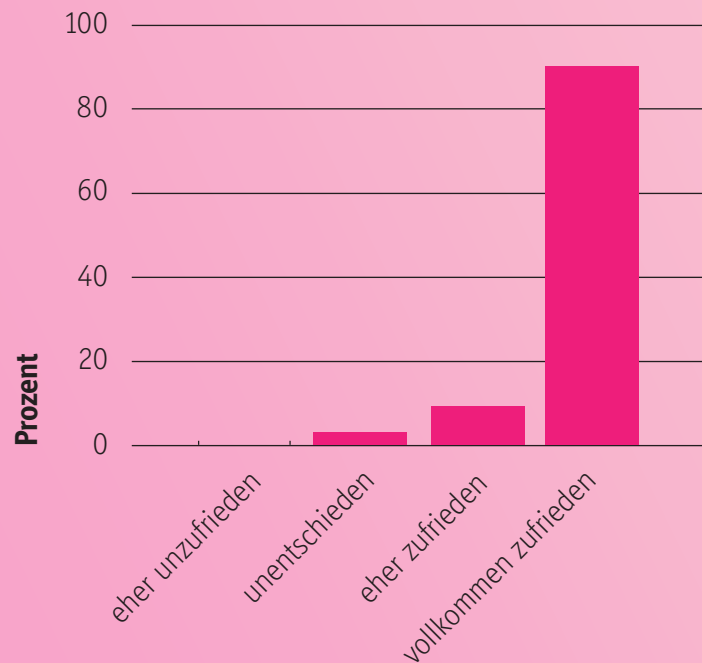
B9 Wie wichtig sind persönliche Empfehlungen bei der Wahl zwischen den Unternehmen?



Fragen zur Kundenzufriedenheit

Organisation der Bestellung

B10 Wie zufrieden sind Sie mit der organisatorischen Abwicklung Ihrer Bestellung?



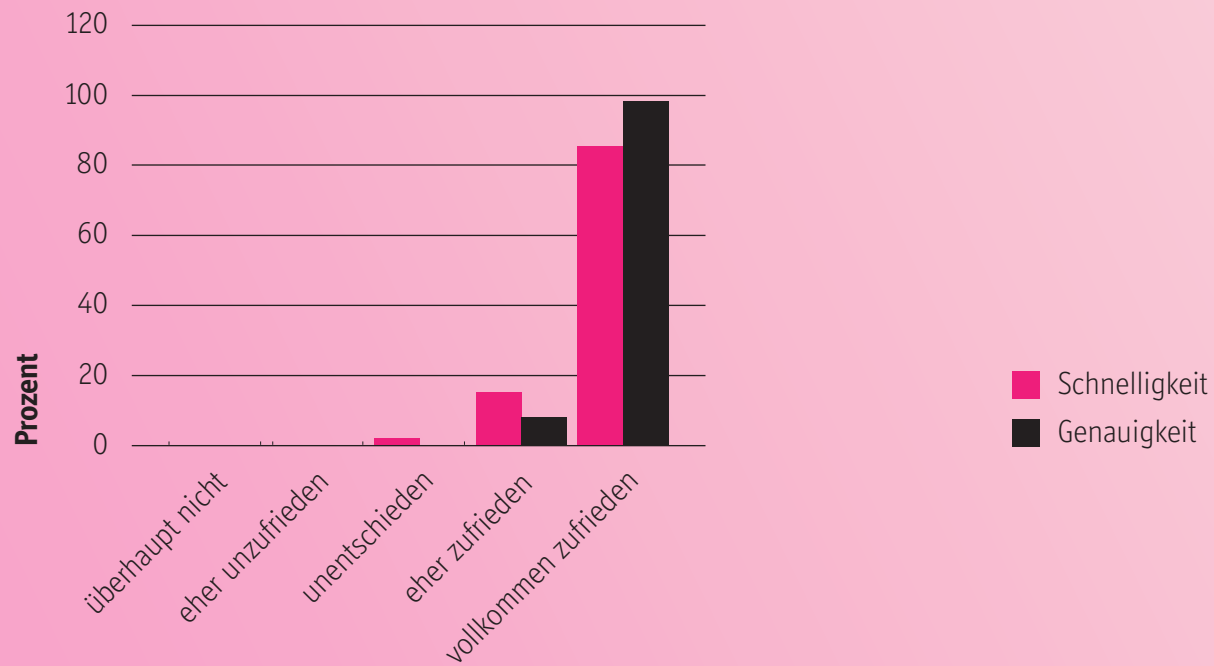
Die Mehrheit der Befragten ist mit der organisatorischen Abwicklung Ihrer Bestellung sogar vollkommen zufrieden.

Fragen zur Kundenzufriedenheit

Lieferung

B11 Wie zufrieden sind Sie mit der Schnelligkeit der Lieferung?

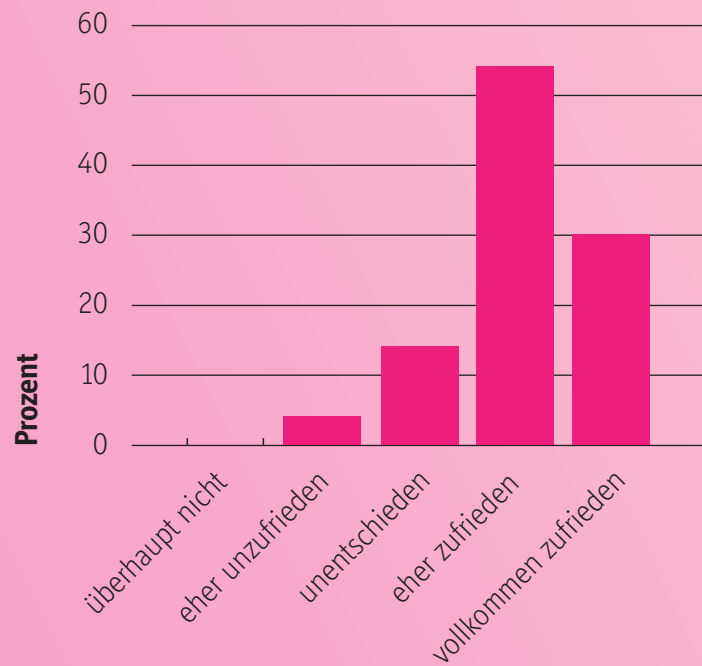
B12 Wie zufrieden sind Sie mit der Genauigkeit der Lieferung?



Fragen zur Kundenzufriedenheit

Produktpalette

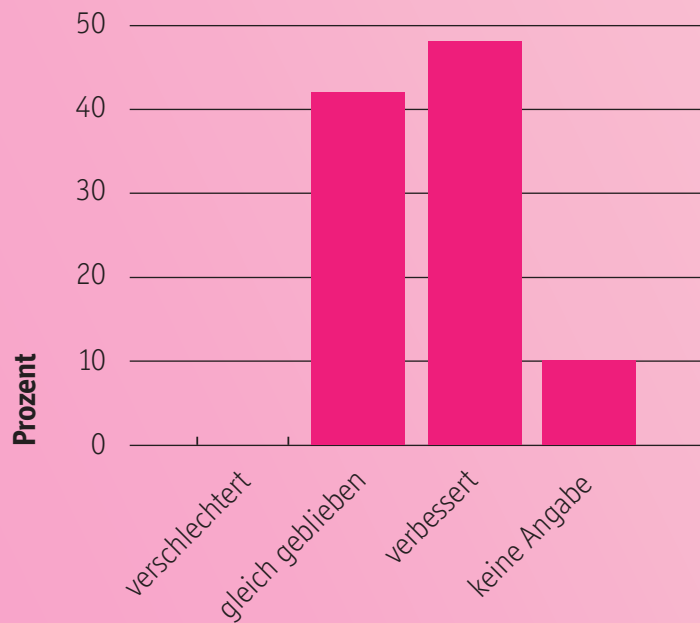
B13 Wie zufrieden sind Sie mit der Produktpalette?



Die Mehrheit ist mit der Produktpalette des Unternehmens zufrieden.

Fragen zur Kundenzufriedenheit Leistungen im letzten Jahr

B14 Hat sich die Leistung von Klenke Medizintechnik im letzten Jahr verbessert, verschlechtert oder ist sie gleich geblieben?



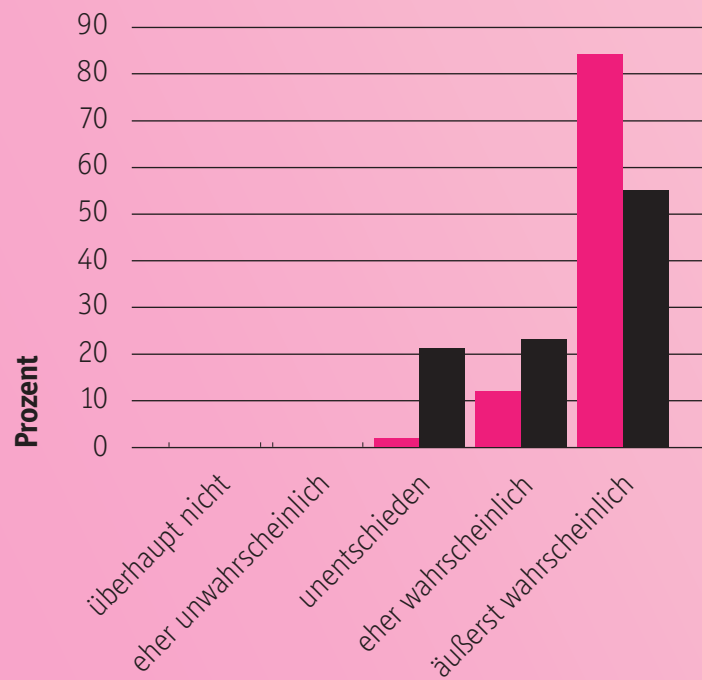
Keiner der befragten Ärzte empfand die Leistung schlechter als im vorherigen Jahr.

Fragen zur Kundenzufriedenheit

Zusammenarbeit & Weiterempfehlung

B15 Wie wahrscheinlich werden Sie auch in Zukunft mit uns zusammenarbeiten?

B16 Wie wahrscheinlich werden Sie uns weiterempfehlen?



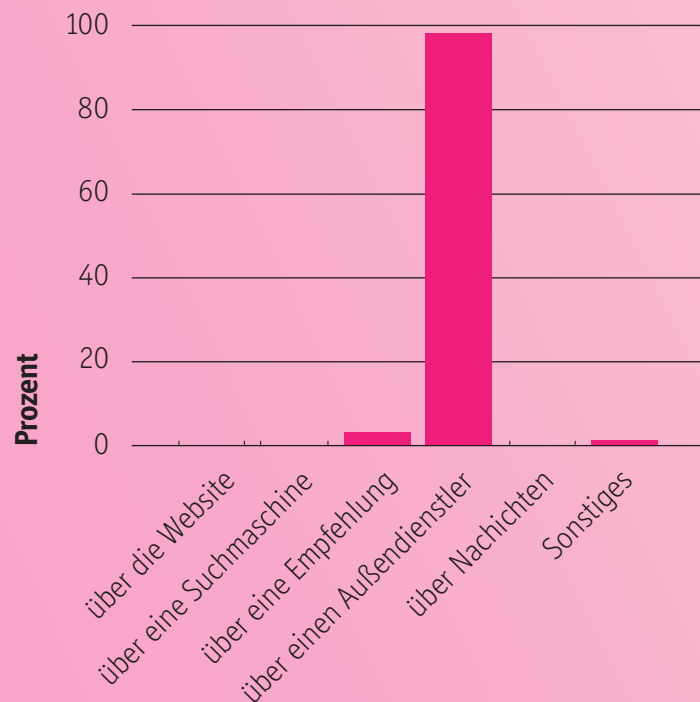
Über 80% sehen die zukünftige Zusammenarbeit als äußerst wahrscheinlich an und die Mehrheit der Befragten gibt eine hohe Wahrscheinlichkeit bezüglich einer Weiterempfehlung an.

■ Zukünftige Zusammenarbeit
■ Weiterempfehlung

Fragen zur Kundenzufriedenheit

Erster Kontakt zu Klenke

B17 Wie haben Sie zum ersten Mal von unserem Unternehmen erfahren?

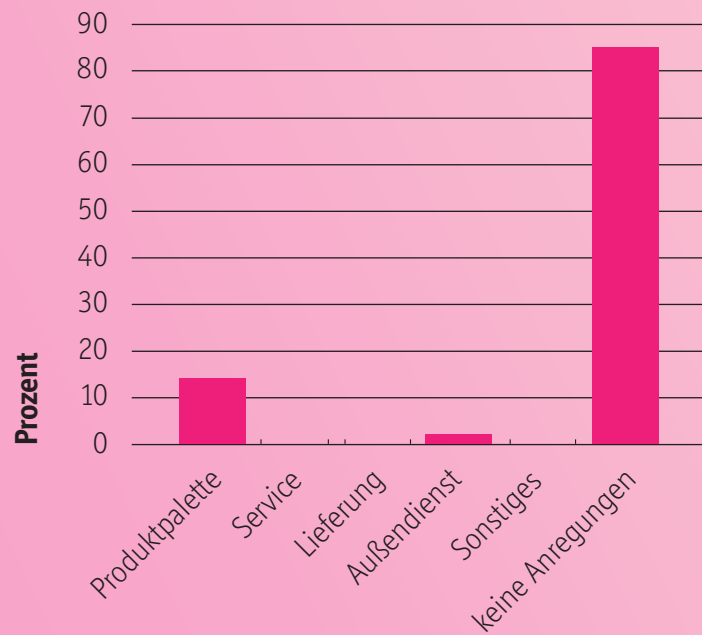


Mit 96% hat die Mehrzahl der Befragten zum ersten mal von Klenke durch einen seiner Außendienst-Mitarbeiter erfahren.

Fragen zur Kundenzufriedenheit

Anregungen zur Verbesserung

B18 Haben Sie Anregungen zur Verbesserung?



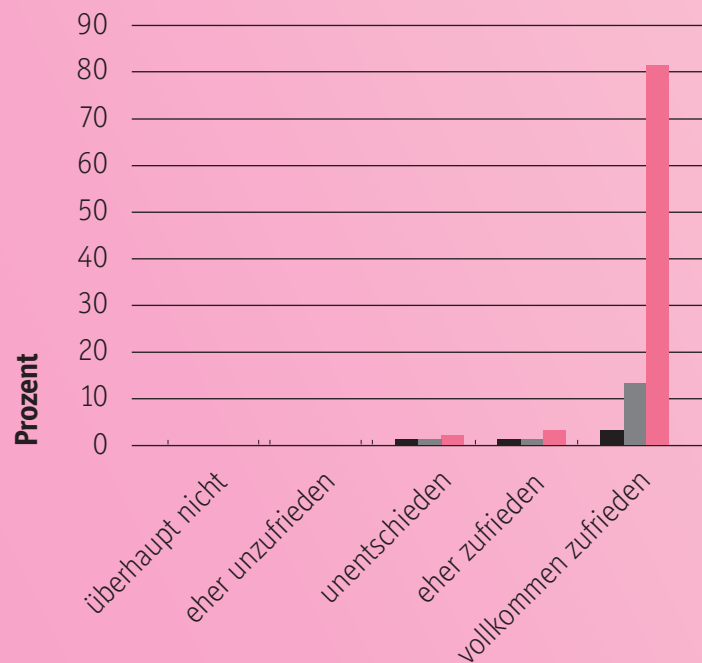
Die Mehrheit der Teilnehmer hatten keine Anregungen zur Verbesserung. Ein kleiner Teil der Befragten wünscht sich eine breitere Produktpalette.

Weitergehende Analyse

Zufriedenheit & zukünftige Zusammenarbeit

B7 Zufriedenheit mit der fachlichen Kompetenz und Beratung des Außendienstes

B15 Wahrscheinlichkeit der zukünftigen Zusammenarbeit.



Fast alle Befragten, die angaben, dass sie mit der fachlichen Kompetenz und Beratung des Außendienstes vollkommen zufrieden sind, sehen die zukünftige Zusammenarbeit mit Klenke auch als äußerst oder eher wahrscheinlich an.

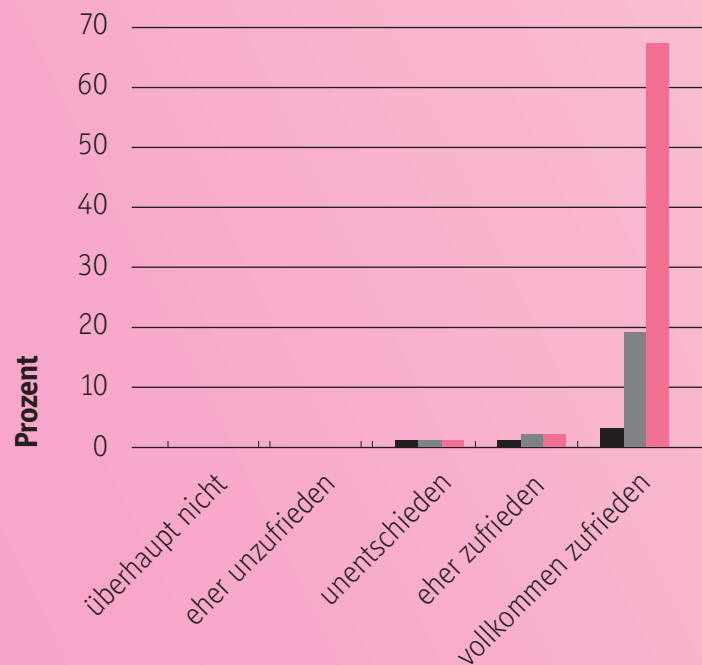
- eher unwahrscheinlich
- unentschieden
- eher wahrscheinlich
- äußerst wahrscheinlich

Weitergehende Analyse

Zufriedenheit mit dem Außendienst & Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung

B7 Zufriedenheit mit der fachlichen Kompetenz und Beratung des Außendienstes

B16 Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung



Die Wahrscheinlichkeit zur Weiterempfehlung scheint im Zusammenhang mit der Zufriedenheit der fachlichen Kompetenz und Beratungsfähigkeit der Außendienstmitarbeiter von Klenke zu stehen.

- eher unwahrscheinlich
- unentschieden
- eher wahrscheinlich
- äußerst wahrscheinlich

A close-up photograph of a man with dark hair and a beard, wearing a white lab coat. He is smiling and looking down at a smartphone he is holding in his hands. The background is blurred, suggesting an indoor setting.

Zusammenfassung der Ergebnisse

Klenke wird von den meisten der Teilnehmer als eher innovatives Unternehmen mit einer langen Tradition und sozialem Engagement wahrgenommen.

Hinsichtlich der Öffentlichkeitsdarstellung, der Produktqualität und der Positionierung gegenüber den Wettbewerbern wird das Unternehmen ebenfalls größtenteils als positiv bis sehr bewertet.

Sowohl die Beraterfähigkeiten der Außendienst-Mitarbeiter als auch persönliche Empfehlungen spielen bei der Wahl des Unternehmens für die Ärzte eine Rolle.

Da nicht jedes Bundesland bei der Befragung vertreten wurde, konnte die Umfrage keine für Deutschland repräsentativen Ergebnisse abbilden.

A close-up, high-angle shot of a man with dark hair and a beard, wearing a white lab coat. He is smiling and looking down at a tablet computer he is holding in his hands. The background is a bright, out-of-focus clinical setting.

Zusammenfassung der Ergebnisse

Über 96% sind mit der Genauigkeit der Lieferung vollkommen zufrieden.

Ebenso gibt die Mehrheit der Befragten an, mit der Produktpalette des Unternehmens „vollkommen zufrieden“ oder „eher zufrieden“ zu sein.

Die zukünftige Zusammenarbeit scheint für die meisten Ärzte wahrscheinlich.

Hinsichtlich einer Weiterempfehlung sind nur ca. 20% der Befragten unentschieden.

Mit 96% hat die Mehrzahl der Befragten zum ersten mal von Klenke durch einen seiner Außendienst-Mitarbeiter erfahren.

Handlungsfelder

Basierend auf den Daten der Befragung 2018, zeigt sich in den nachfolgenden 3 Handlungsfelder folgendes Bild für die Klenke Medizintechnik:

1. Fokus auf funktionierenden Außendienst

Da mit 96% die Mehrzahl der Befragten angaben, dass der erste Kontakt mit dem Unternehmen über den Außendienst erfolgte, sollte ein wesentlicher Aspekt in der weitergehenden Schulung der Außendienst-Mitarbeiter liegen, um nach einem potentiellen ersten Kontakt positiv in Erinnerung zu verbleiben. Dabei ergab die Umfrage, dass der Außendienst des Unternehmens bereits einen sehr guten Ruf genießt und über 90% der Befragten sowohl mit der fachlichen Kompetenz als auch mit dem persönlichen Auftreten der Mitarbeiter und der Häufigkeit der Besuche bereits „vollkommen zufrieden“ sind. Dies ist ein herausragendes Ergebnis und zeigt, dass die Schulungsmaßnahmen des Unternehmens erfolgreich sind. Es ist daran zu arbeiten, diesen Erfolg auch auf die Außendienstmitarbeiter in anderen Bundesländern auszubauen und die Qualität auch in Zukunft zu halten.

A close-up photograph of a man with a beard and mustache, wearing a white lab coat, smiling and looking down at a smartphone he is holding in his hands. The background is a soft, out-of-focus grey.

2. Kontaktaufnahme mit potentiellen Kunden

Die Rückmeldungen zur Frage B17 verdeutlicht das Potential zur Erweiterung des Online-Auftritts von Klenke Medizintechnik. Keiner der 2018 befragten Ärzte gab an, durch Online-Auftritte erstmals auf Klenke Medizintechnik gestoßen zu sein. Der hohe Anteil an Teilnehmern der Altersgruppen Ü50 könnte hierauf zwar eine mögliche Erklärung liefern, jedoch zeigt es auch, dass Informationskanäle jüngerer Zielgruppen recherchiert und möglicherweise bearbeitet werden sollten. Bekanntermaßen ist der Außendienst nach wie vor das wichtigste Akquise-Instrument, jedoch gewinnen online Aktivitäten generell an Bedeutung und könnten zu einer Erweiterung der Kundenzielgruppe führen. Eine gezielte Suchmaschinen-Optimierung sowie die Erstellung einer fachgruppenspezifischen Internetpräsenz wird daher empfohlen. Letzteres kann möglicherweise auch dem Feedback zur Frage B4 entgegenwirken. Hier äußerten sich 10% der Teilnehmer bezüglich der Außendarstellung als „unentschieden“, was weiterhin offene Bedürfnisse bei der Außendarstellung des Unternehmens aufzeigt.

3. Prozessoptimierung

In diesem Kontext ergab die Umfrage, dass die 2018 Befragten sowohl mit der organisatorischen Abwicklung der Bestellungen als auch der Schnelligkeit und Genauigkeit der Lieferungen ganz überwiegend „vollkommen zufrieden“ sind und keine einzige negative Bewertung erfolgte. Dies ist ebenfalls ein herausragendes Ergebnis und zeigt, dass die empfohlenen Prozessoptimierungsmaßnahmen bereits greifen und zu mehr zufriedenen Kunden führen.

Es ist daran zu arbeiten, diesen Erfolg auch in anderen Bundesländern auszubauen und die Qualität auch in Zukunft zu halten.