KLENKEMED

MEDIZINISCHE MARKTFORSCHUNG

Kunden-zufriedenheit 2023

Befragung durchgeführt von Klenke Med
von Januar – Dezember 2023



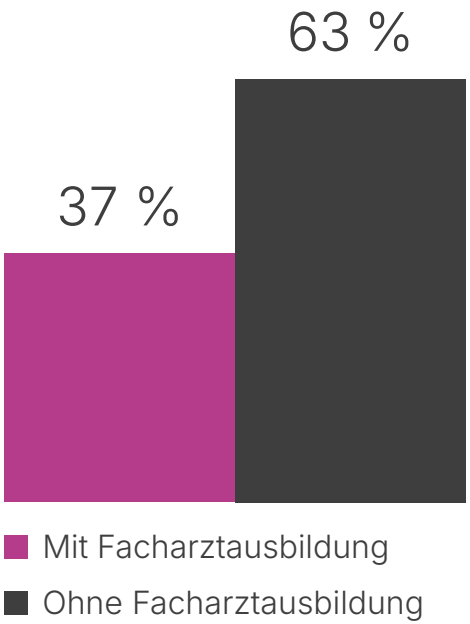


Befragung Kundenzufriedenheit

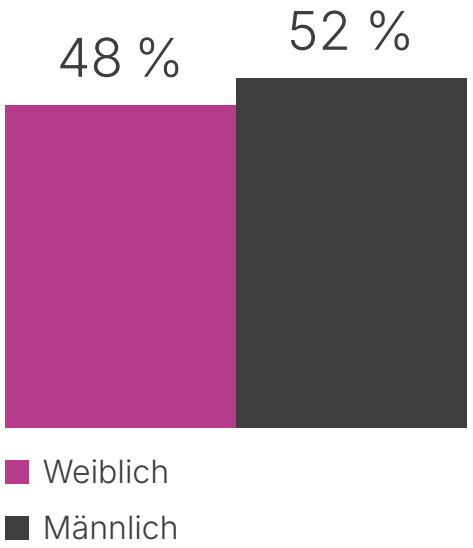
Die Firma Klenke Med hat in dem Zeitraum von Januar bis Dezember 2023 zum Thema „Kundenzufriedenheit“ eine Umfrage durchgeführt. Die Probanden erhielten einen standardisierten Fragenbogen, der nach ihrem Ausfüllen in einem verschlossenen Umschlag übersandt wurde. Bei der Auswertung war die Anonymität 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

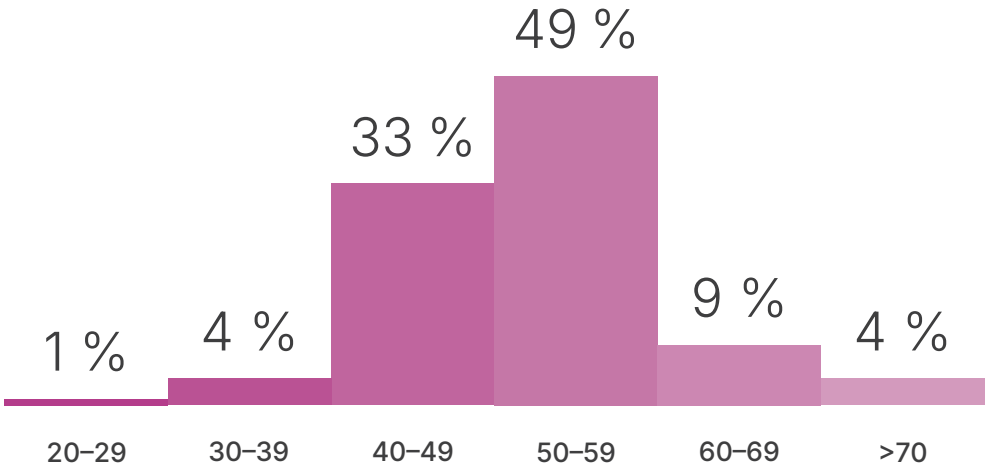
D1 Fachrichtung



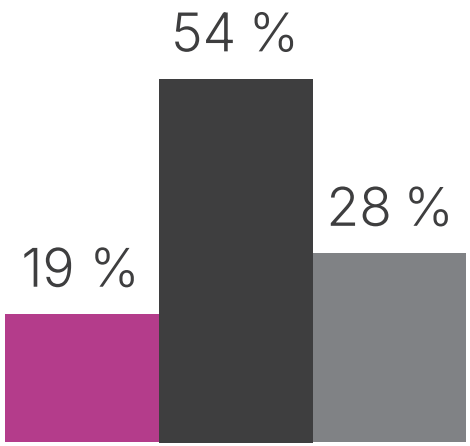
D2 Geschlecht



D3 Alter in Prozent



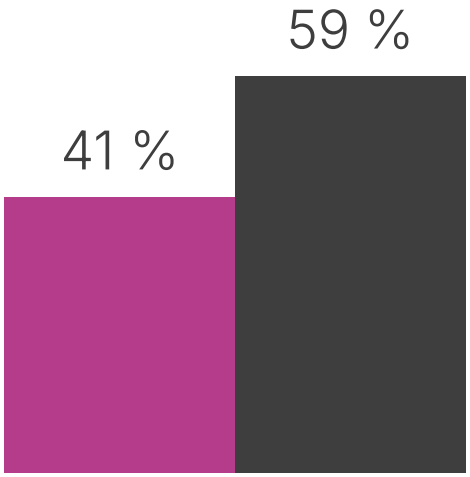
D4 Art der Praxis



- Einzelpraxis
- Gemeinschaftspraxis
- medizinisches Versorgungszentrum

Im Gegensatz zu den Vorjahren, nahmen überwiegend Ärzte aus Gemeinschaftspraxen teil.

D5 Ort der Tätigkeit

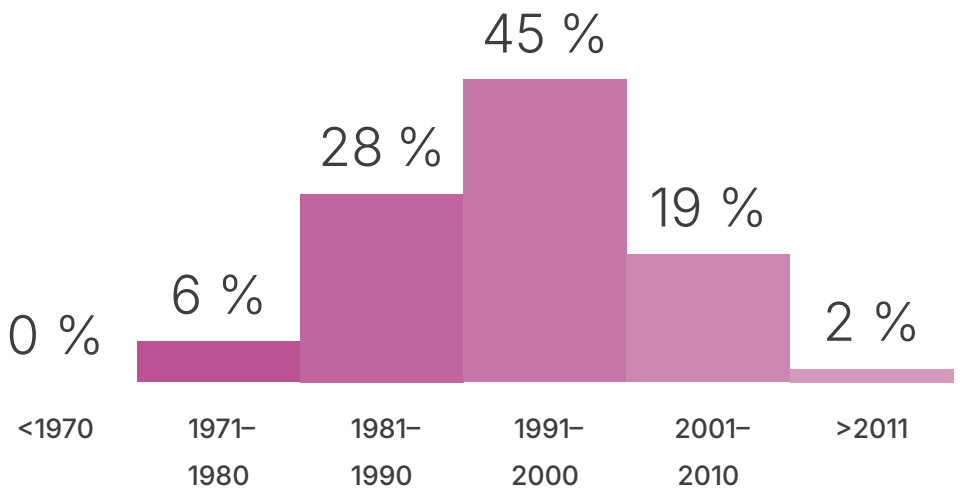


- Umland
- Stadt

Im Vergleich zum Vorjahr ist das Verhältnis 2023 zwischen Ärzten aus dem „Umland“ und der „Stadt“ Richtung „Stadt“ gestiegen.

Demografische Daten der teilnehmenden Ärzte

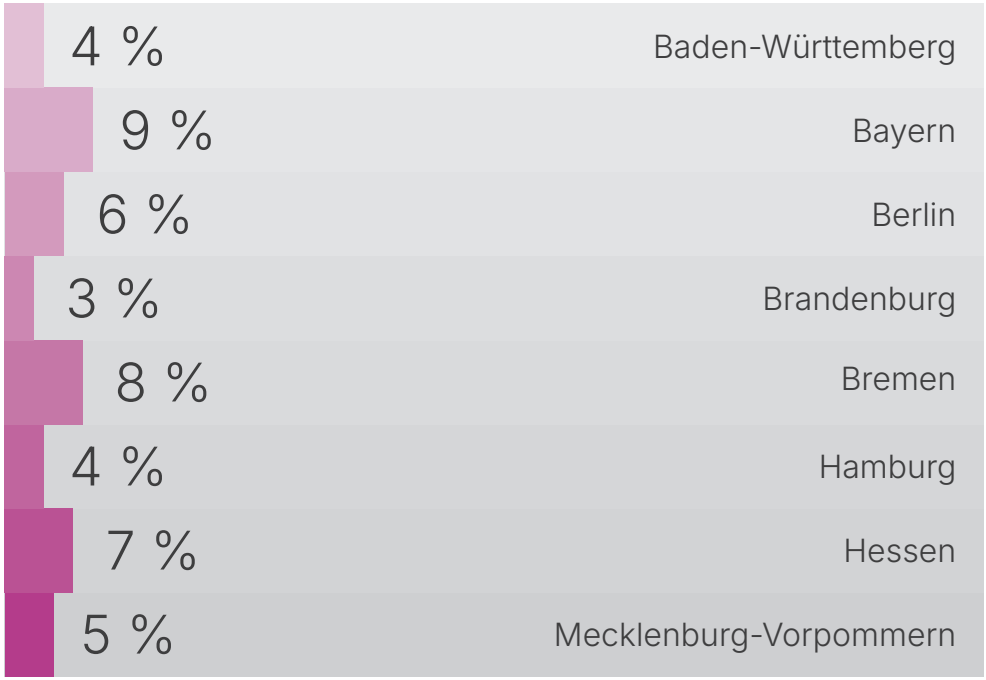
D6 Jahr der Approbation

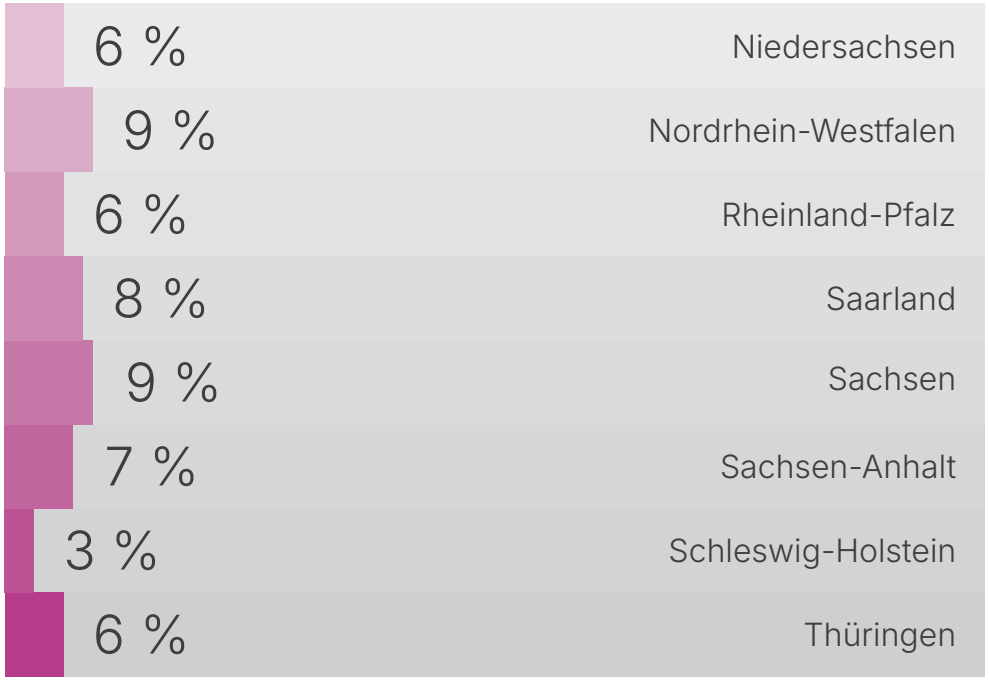


Mit 45 % hat die Mehrheit der teilnehmeden Ärzte zwischen 1991–2000 approbiert.

Fragen zum Image von Klenke Med

D7 Bundesland

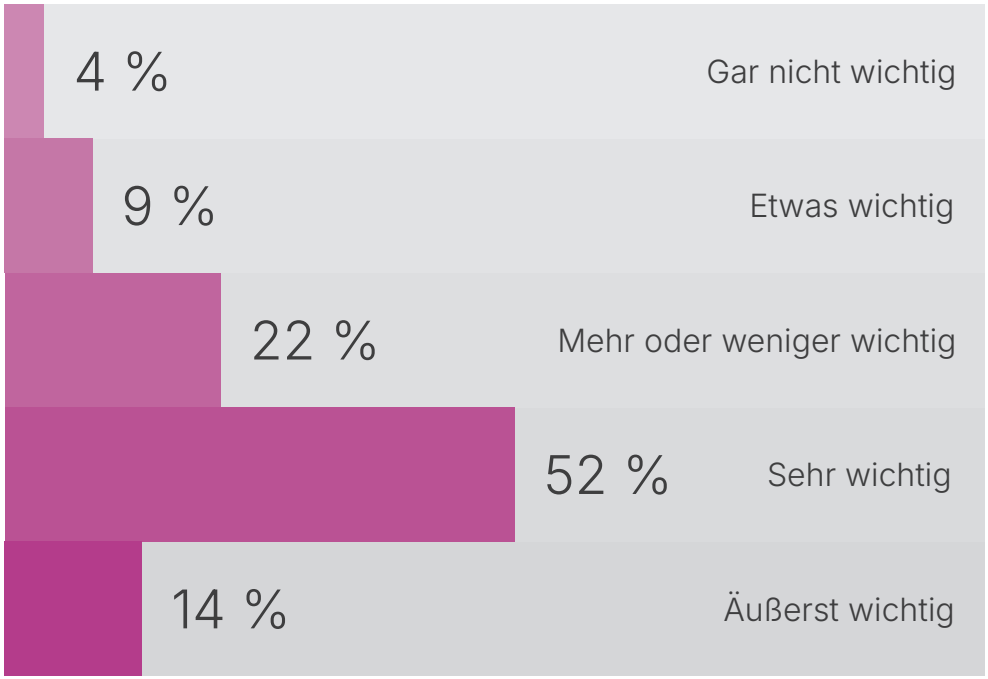




Unter den Teilnehmern befanden sich Ärzte aus allen Bundesländern; vermehrt nahmen Ärzte aus Bayern, Nordrhein-Westfalen und Sachsen an der Befragung teil.

Fragen zum Image von Klenke Med

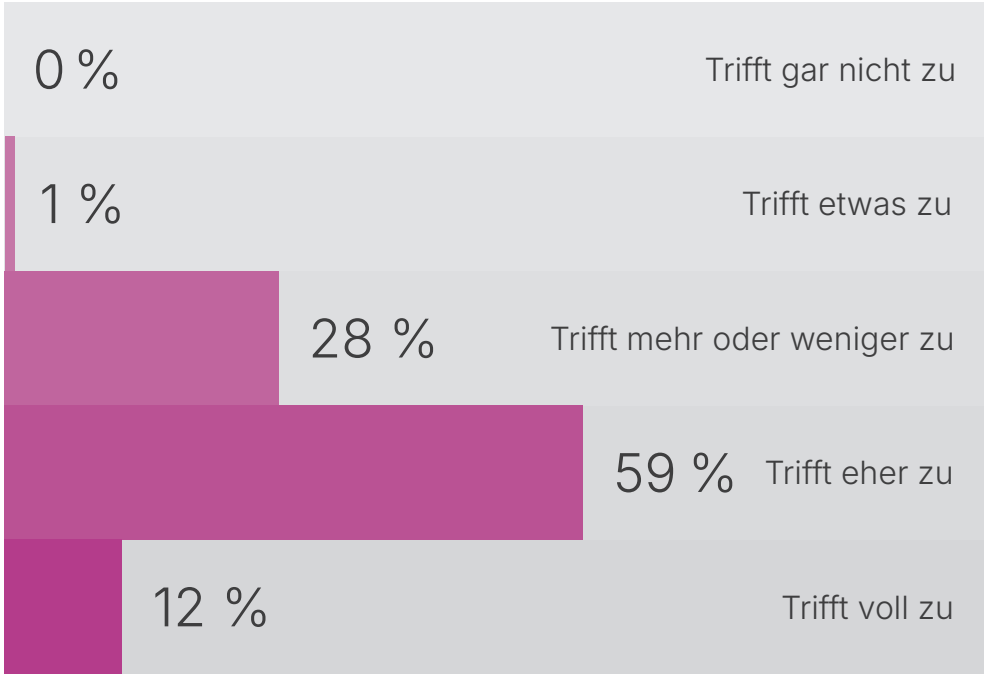
B1 Wie entscheidend ist für Sie der Online-Auftritt der Firma Klenke Med?



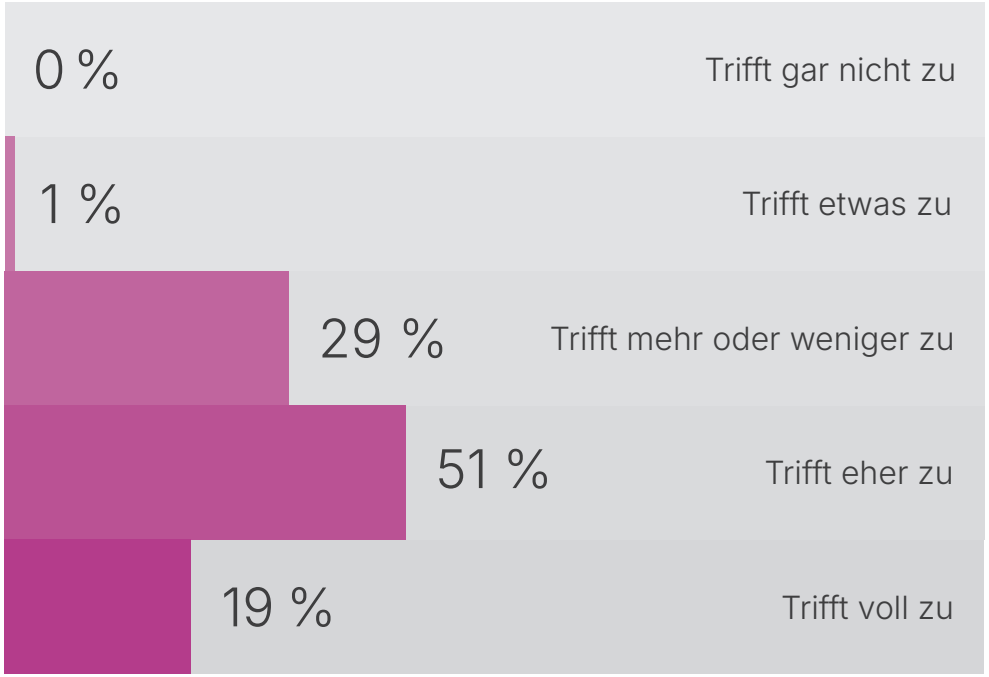
Mit zusammengenommen 66 % bewertete die Mehrheit der teilnehmenden Ärzte den Online-Auftritt von Klenke Med von „Sehr wichtig“ bis „Äußerst wichtig“.

Fragen zum Image von Klenke Med

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

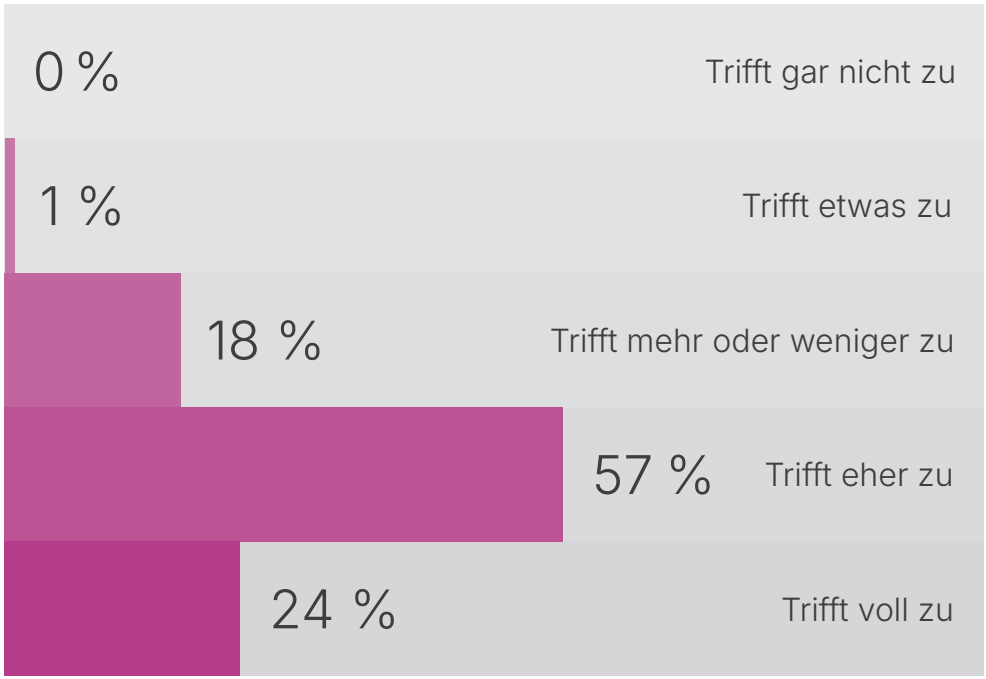


B2.2 Würden Sie Klenke Med als Unternehmen mit langer Tradition bezeichnen?

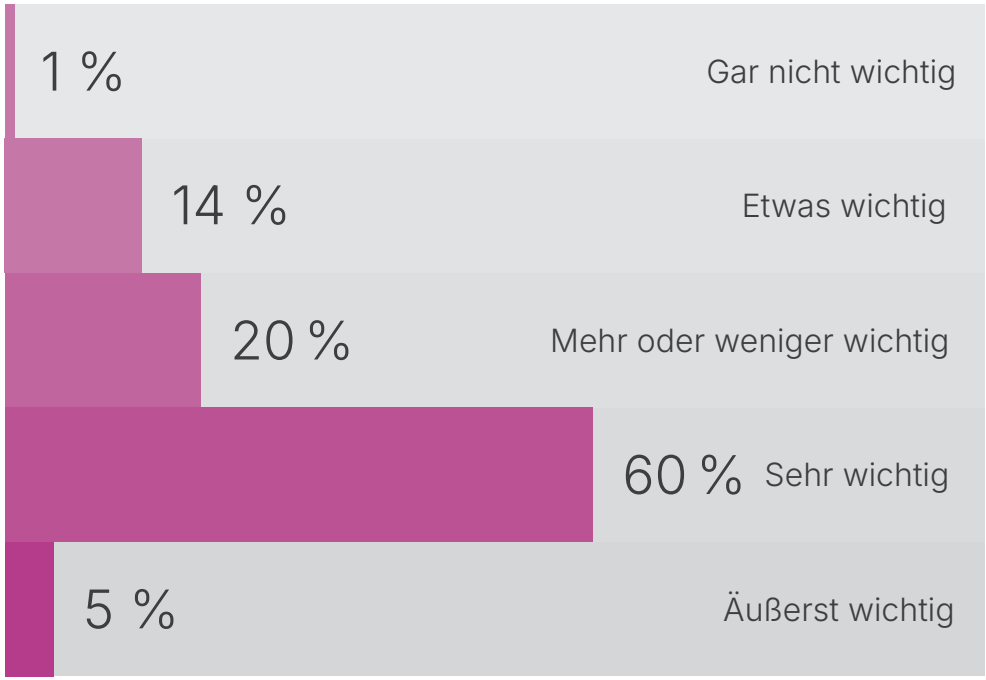


Fragen zum Image von Klenke Med

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



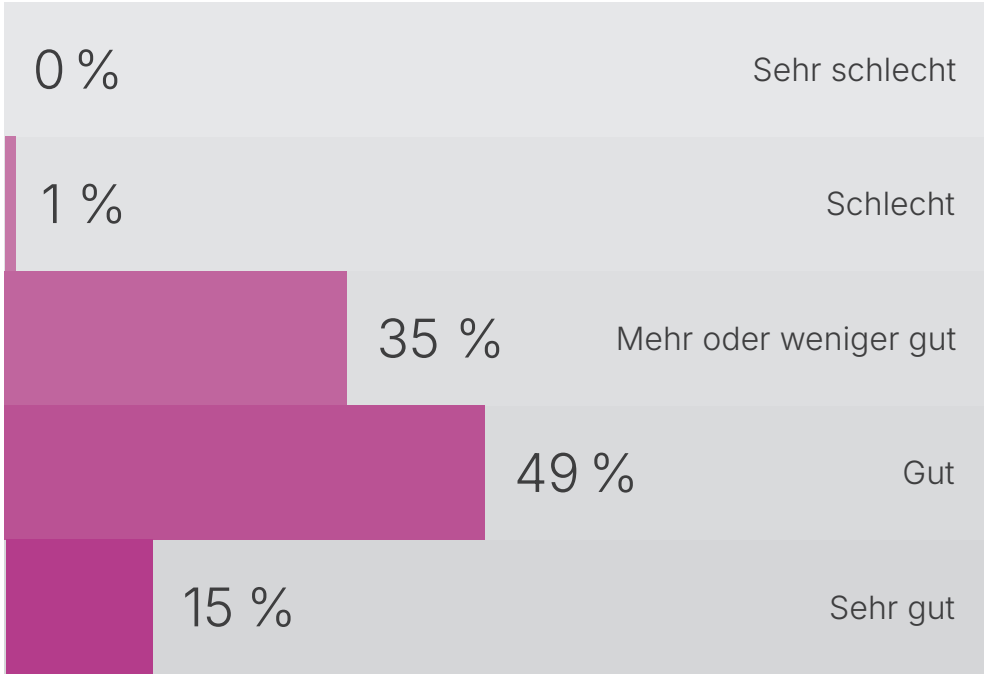
B3 Wie wichtig ist für Sie das soziale Engagement des Unternehmens?



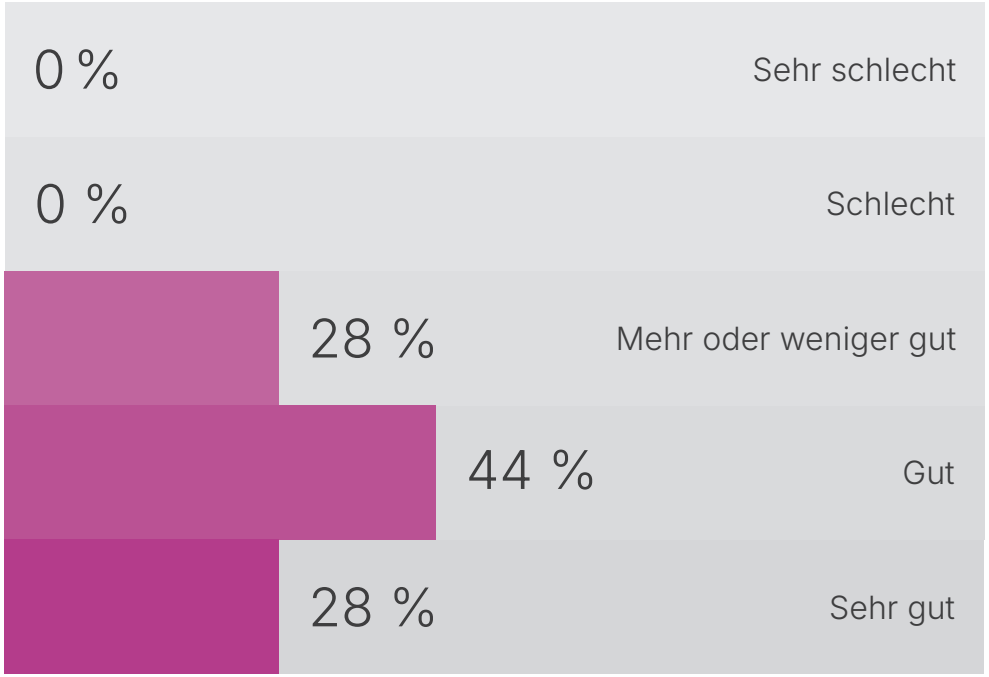
81 % der Teilnehmer würden mit sicherheit Klenke Med als Unternehmen mit sozialen Engament bezeichnen.

Fragen zum Image von Klenke Med

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

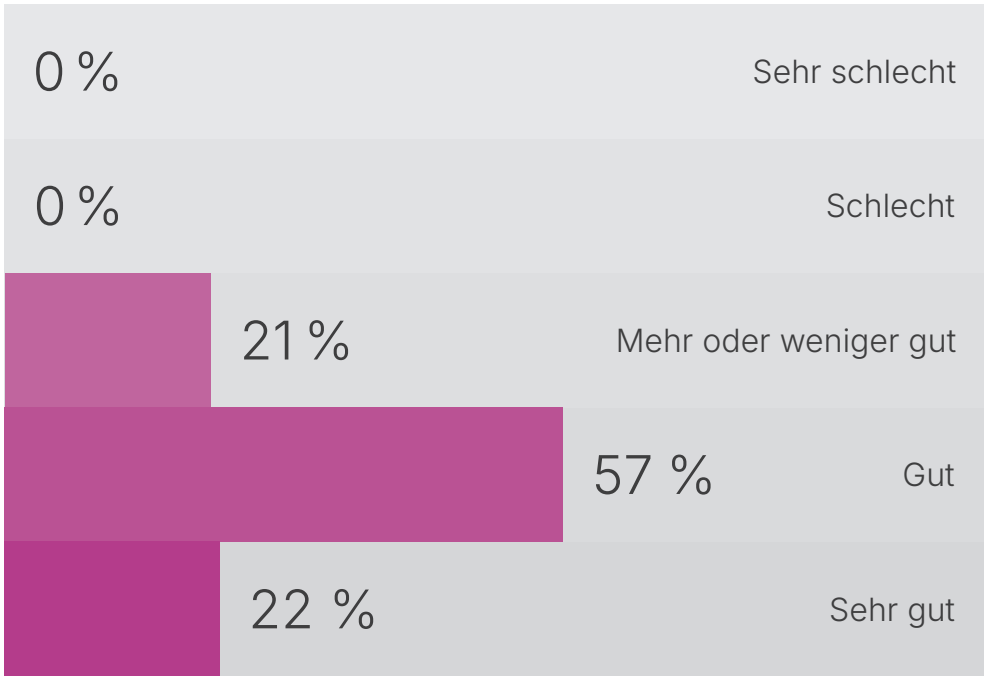


B4.2 Wie bewerten Sie die Qualität der Produkte des Unternehmens?

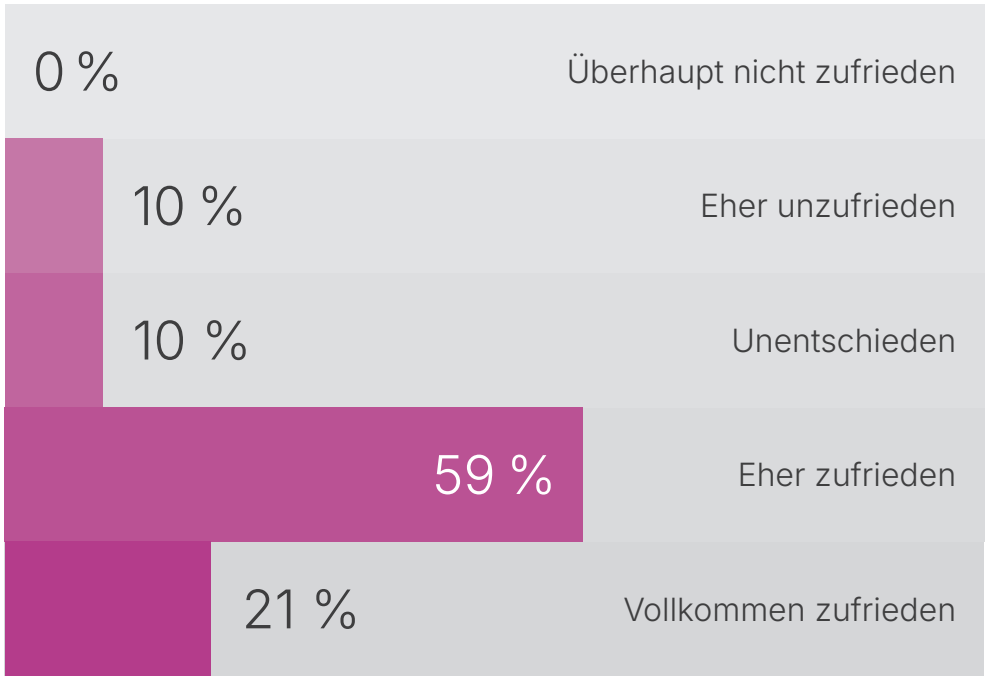


Fragen zum Image von Klenke Med

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

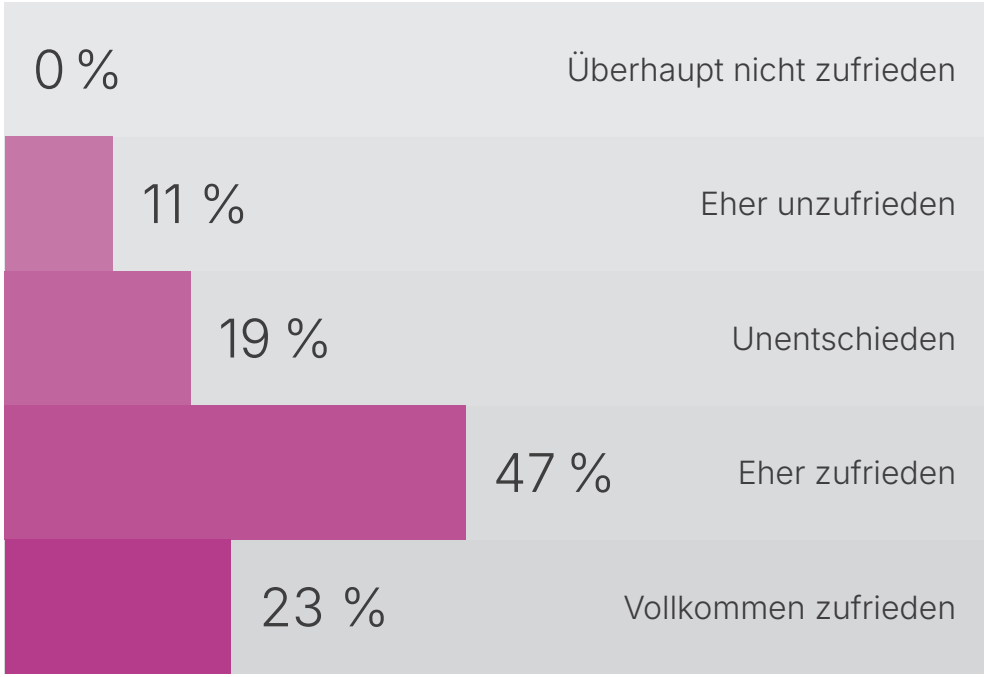


B5 Wie zufrieden sind Sie mit der Häufigkeit der Besuche durch den Außendienst der Firma Klenke Med?

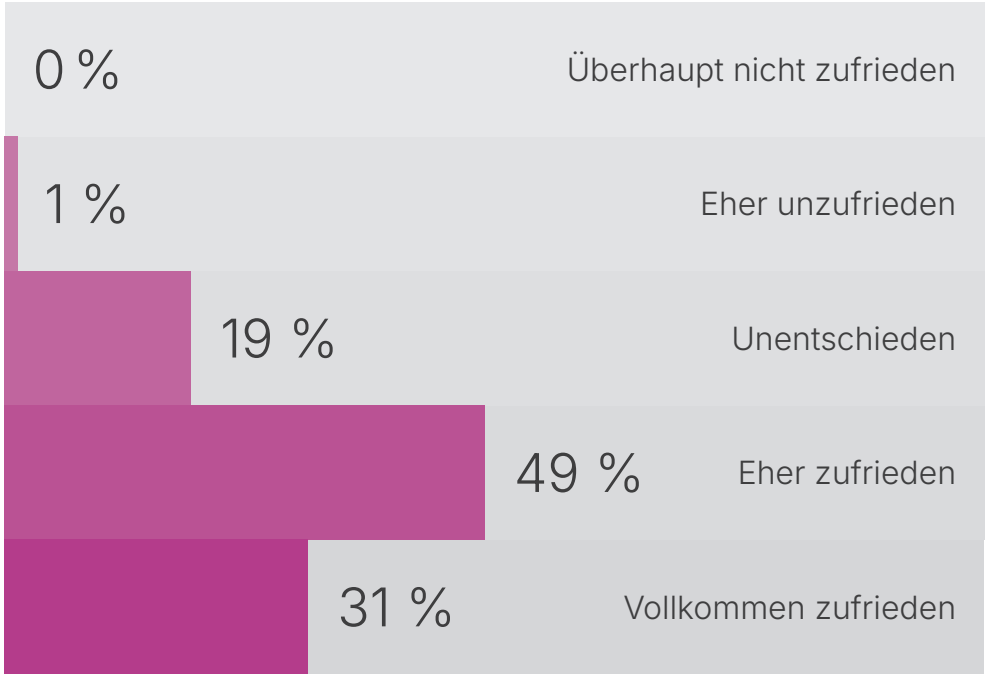


Fragen zum Image von Klenke Med

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

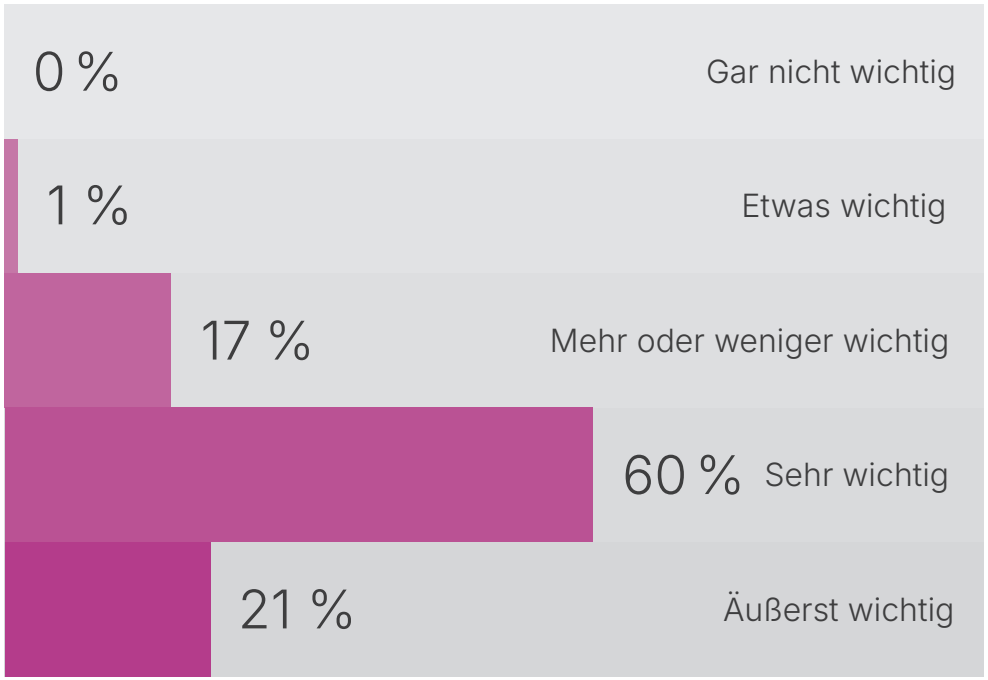


B7 Wie zufrieden sind Sie mit der fachlichen Kompetenz und Beratung der Außendienst-Mitarbeiter der Firma Klenke Med?

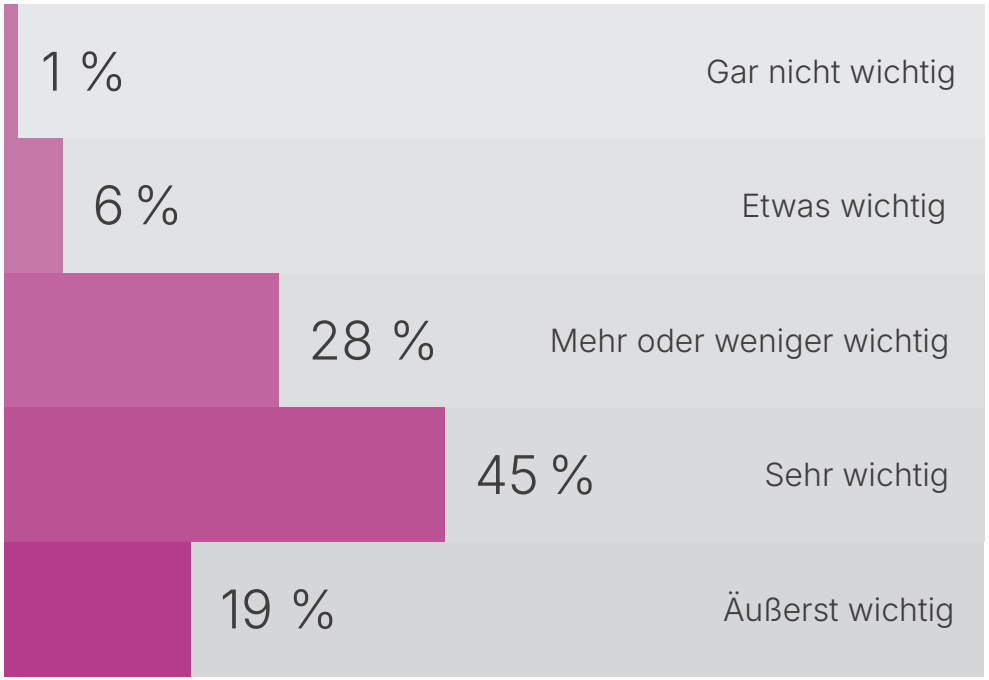


Fragen zum Image von Klenke Med

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

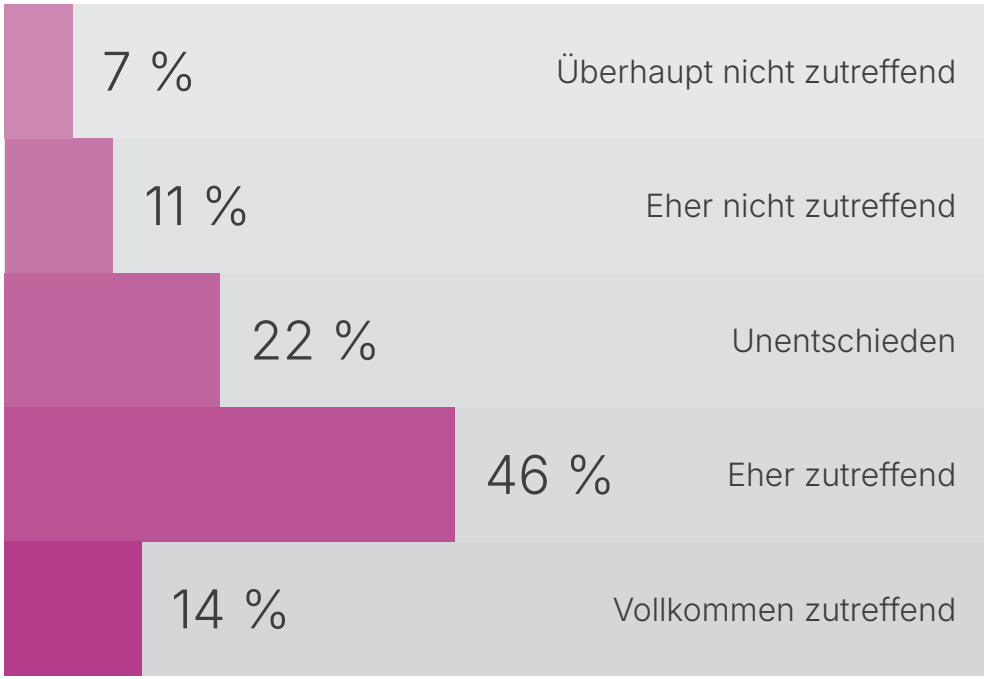


B9 Ist für Sie der persönliche Kontakt ausschlaggebend für die Zusammenarbeit zwischen Ihrer Praxis und der Firma Klenke Med?

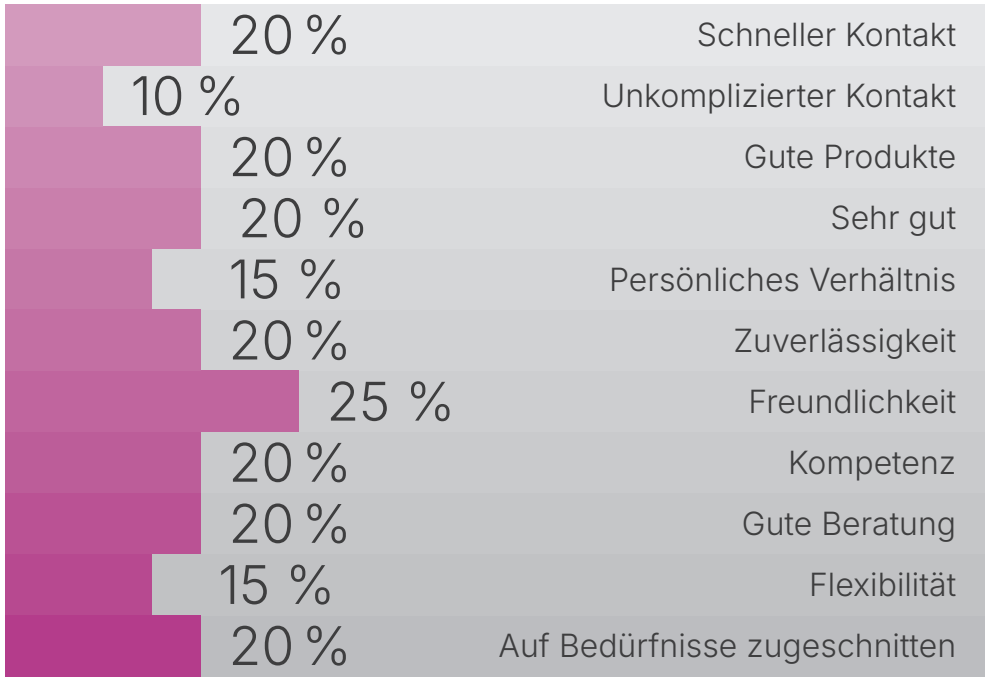


Fragen zum Image von Klenke Med

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

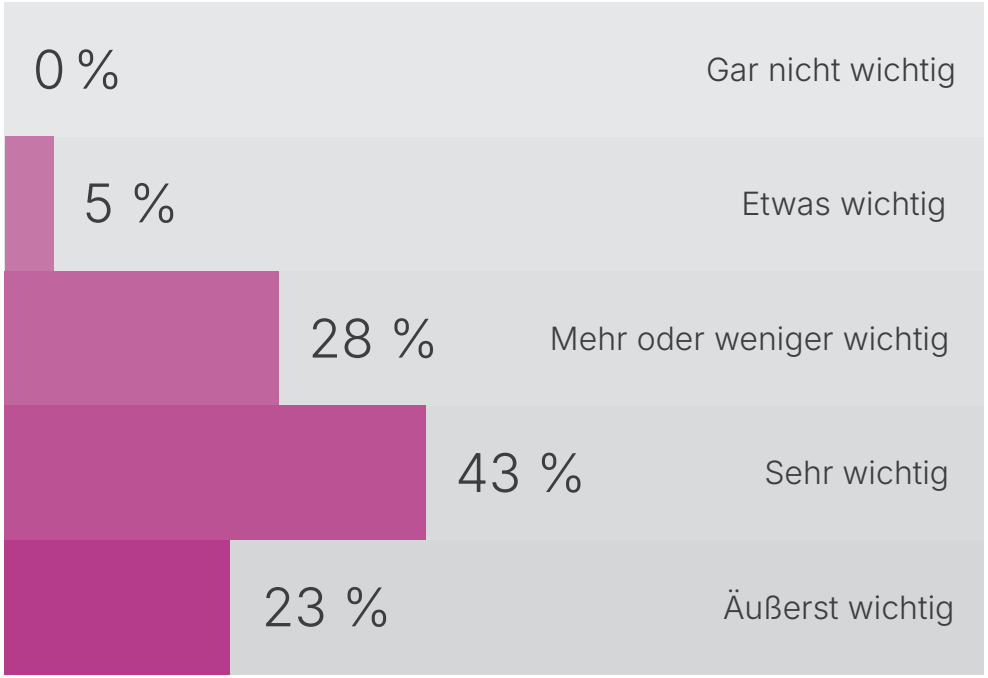


B11 Was schätzen Sie an der Zusammenarbeit Ihrer Praxis mit den Außendienst-Mitarbeitern der Firma Klenke Med?

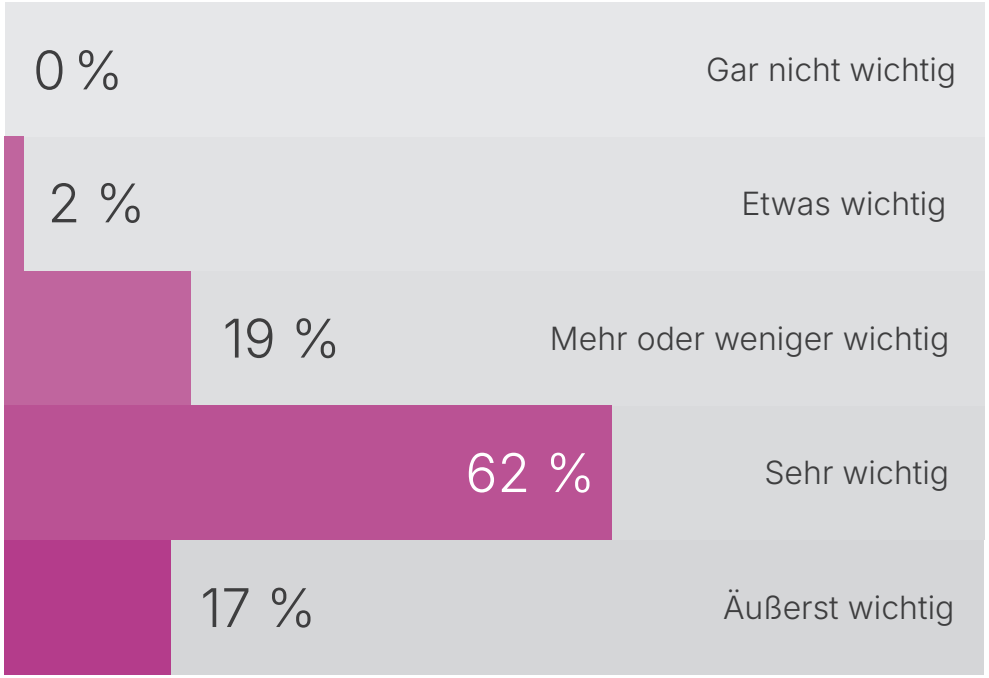


Fragen zum Image von Klenke Med

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

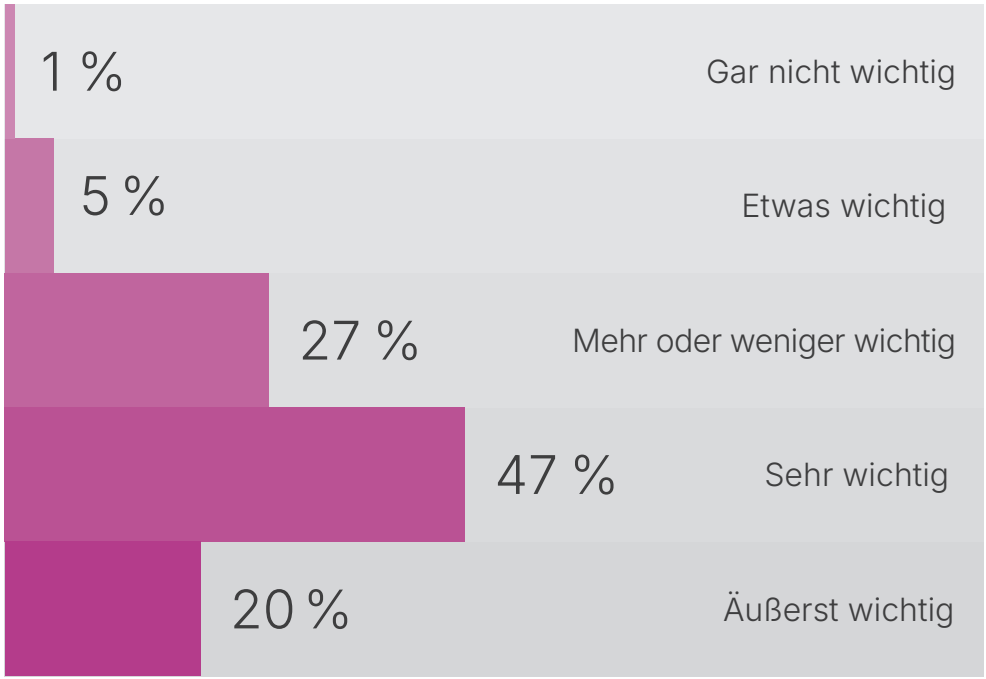


B13 Wie wichtig sind Beraterfähigkeiten bei der Wahl zwischen Unternehmen wie unserem?

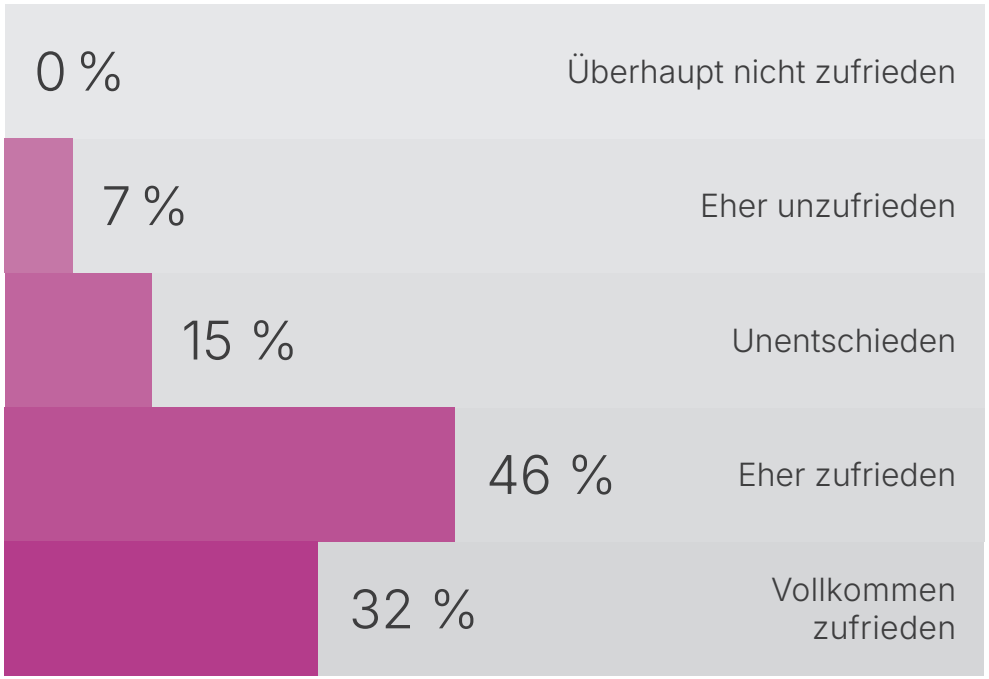


Fragen zum Image von Klenke Med

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

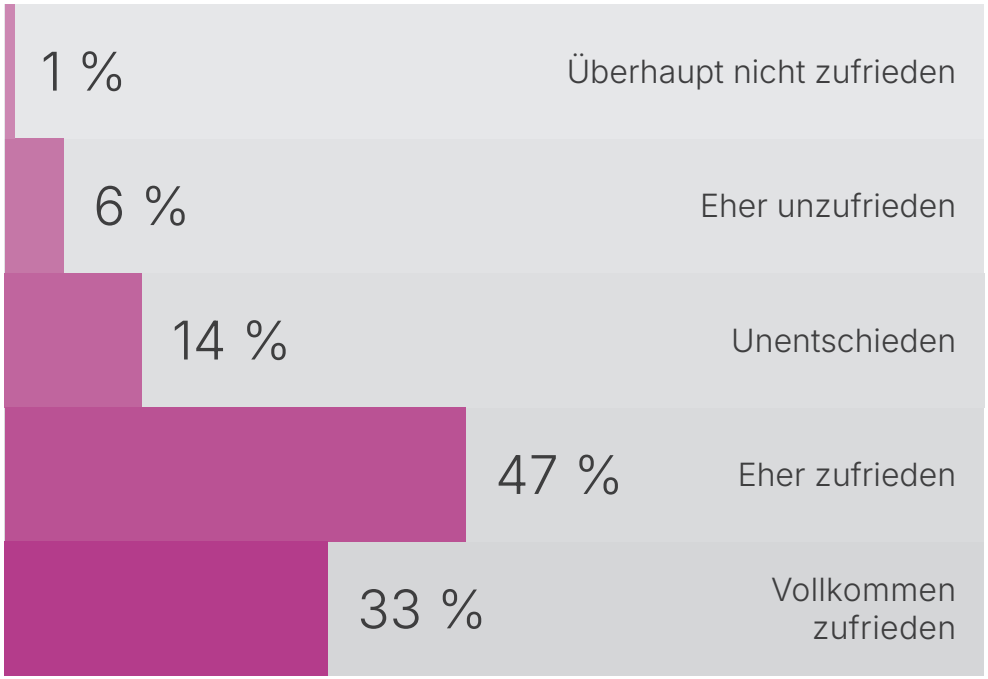


B15 Wie zufrieden sind Sie mit der organisatorischen Abwicklung Ihrer Bestellungen?

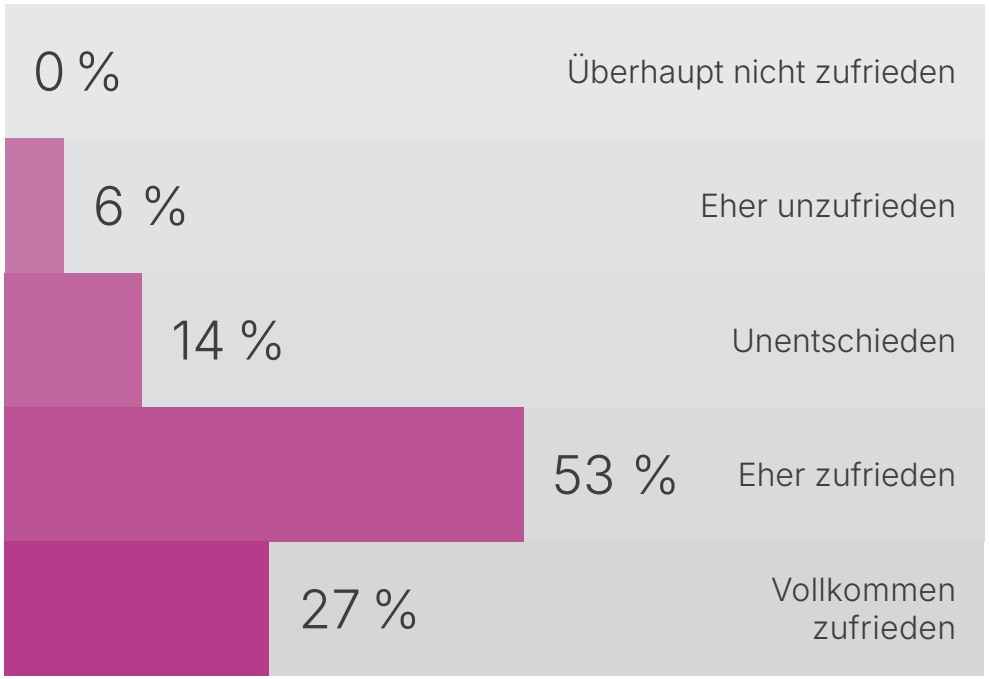


Fragen zum Image von Klenke Med

B16 Wie zufrieden sind Sie mit der Schnelligkeit der Lieferung?

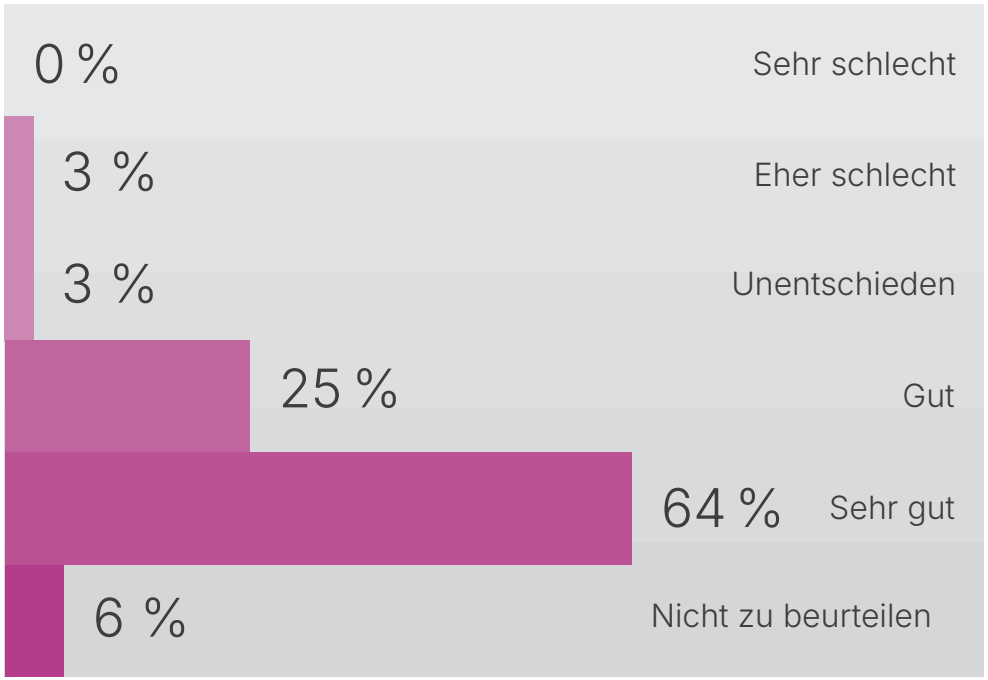


B17 Wie zufrieden sind Sie mit der Genauigkeit der Lieferung?

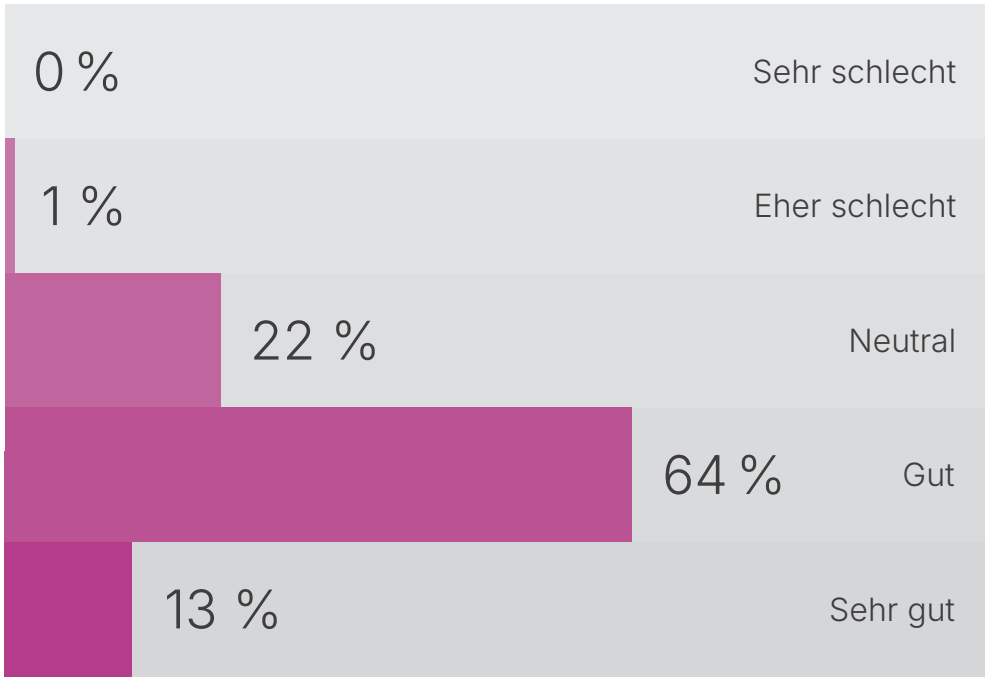


Fragen zum Image von Klenke Med

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

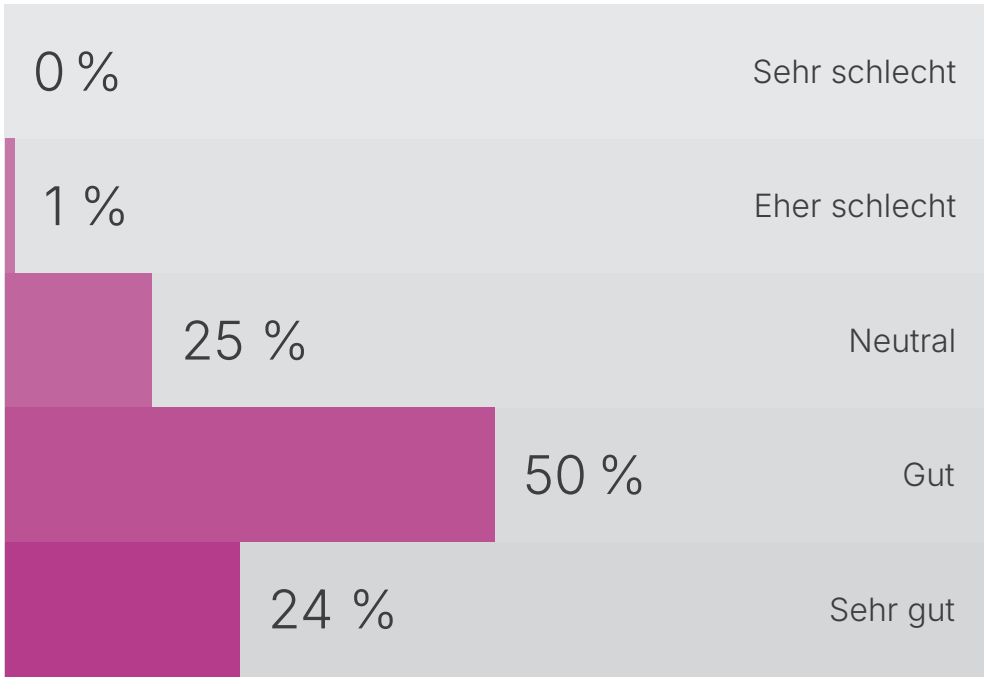


B19.1 Hatten Sie schon einmal Kontakt mit dem Innendienst? Wenn ja, wie bewerten Sie folgende Eigenschaften:
Freundlichkeit

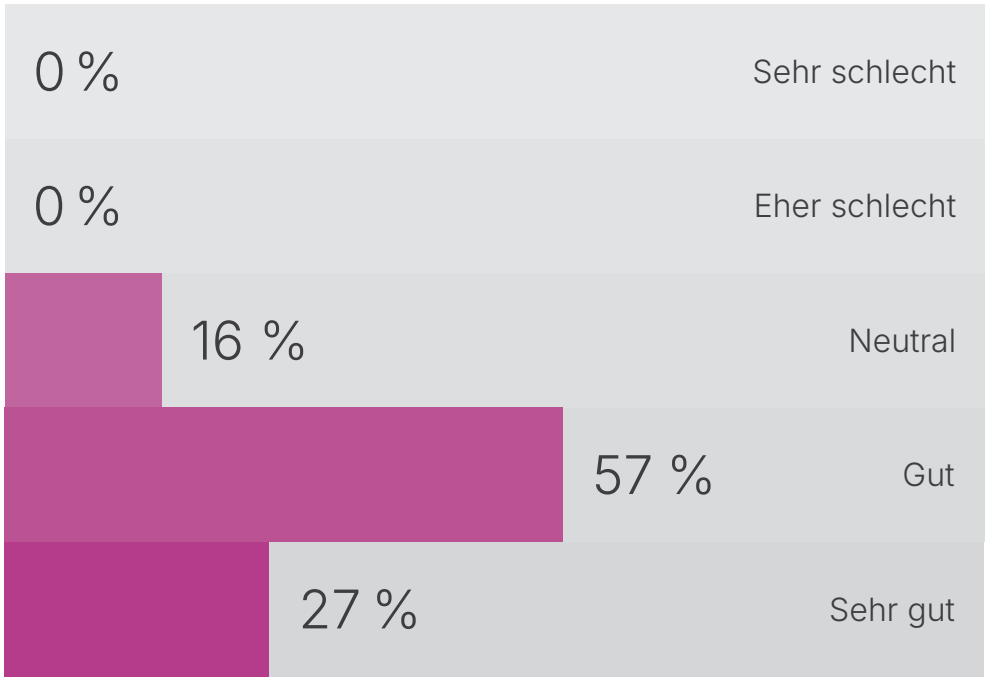


Fragen zum Image von Klenke Med

B19.2 Hatten Sie schon einmal Kontakt mit dem Innendienst?
Wenn ja, wie bewerten Sie folgende Eigenschaften:
Hilfsbereitschaft

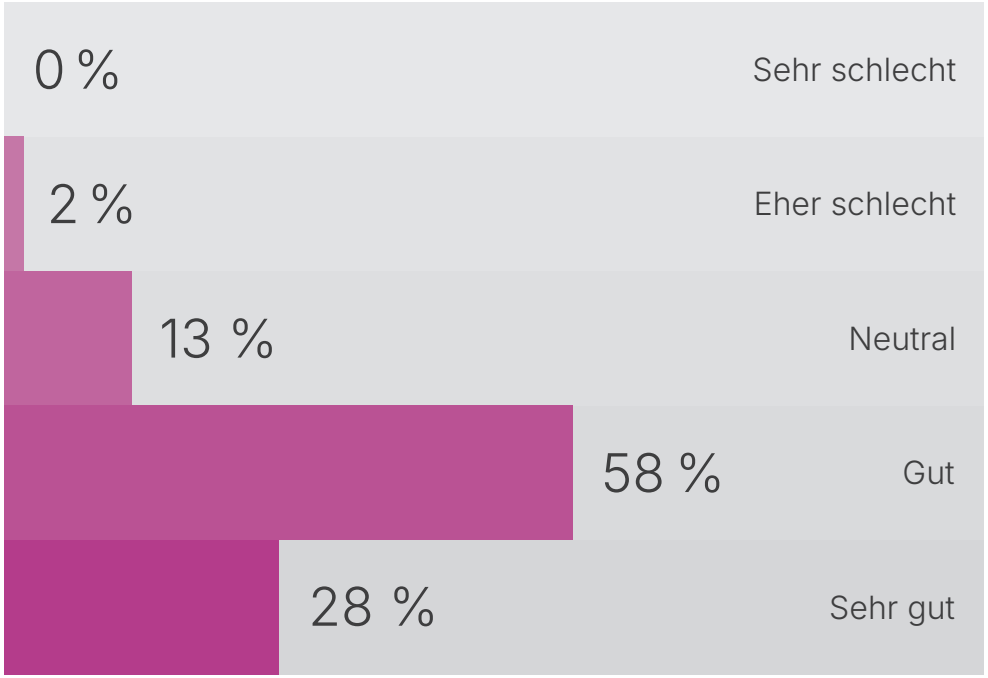


B19.3 Hatten Sie schon einmal Kontakt mit dem Innendienst?
Wenn ja, wie bewerten Sie folgende Eigenschaften:
Kompetenz

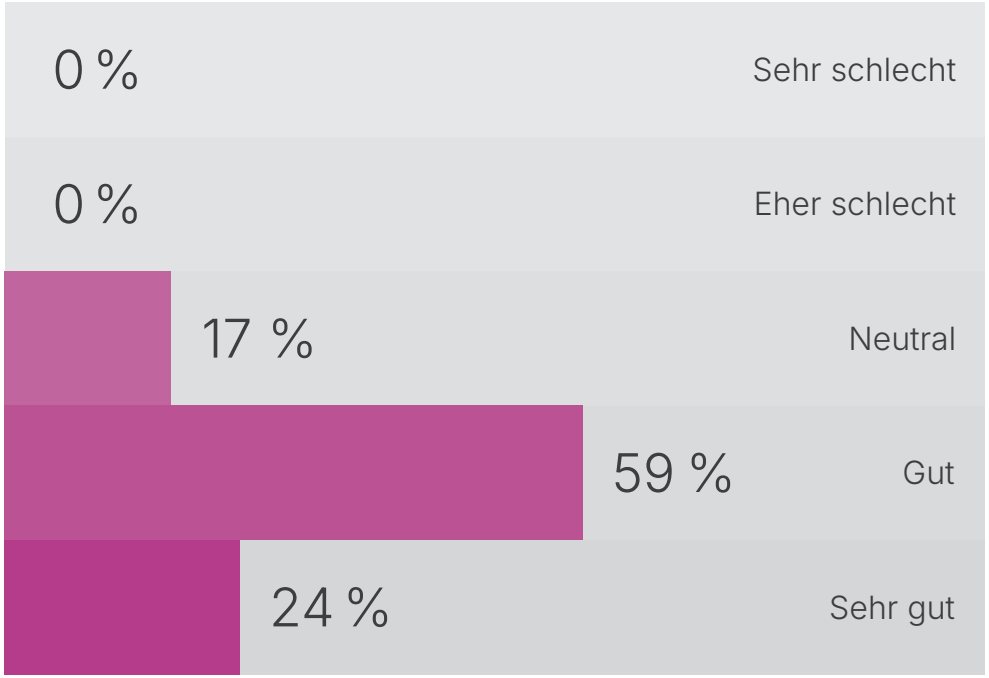


Fragen zum Image von Klenke Med

B19.4 Hatten Sie schon einmal Kontakt mit dem Innendienst?
Wenn ja, wie bewerten Sie folgende Eigenschaften:
Verständlichkeit

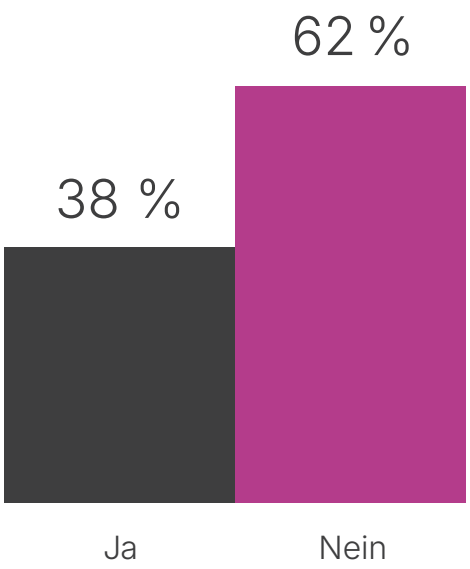


B19.5 Hatten Sie schon einmal Kontakt mit dem Innendienst?
Wenn ja, wie bewerten Sie folgende Eigenschaften:
Gelassenheit

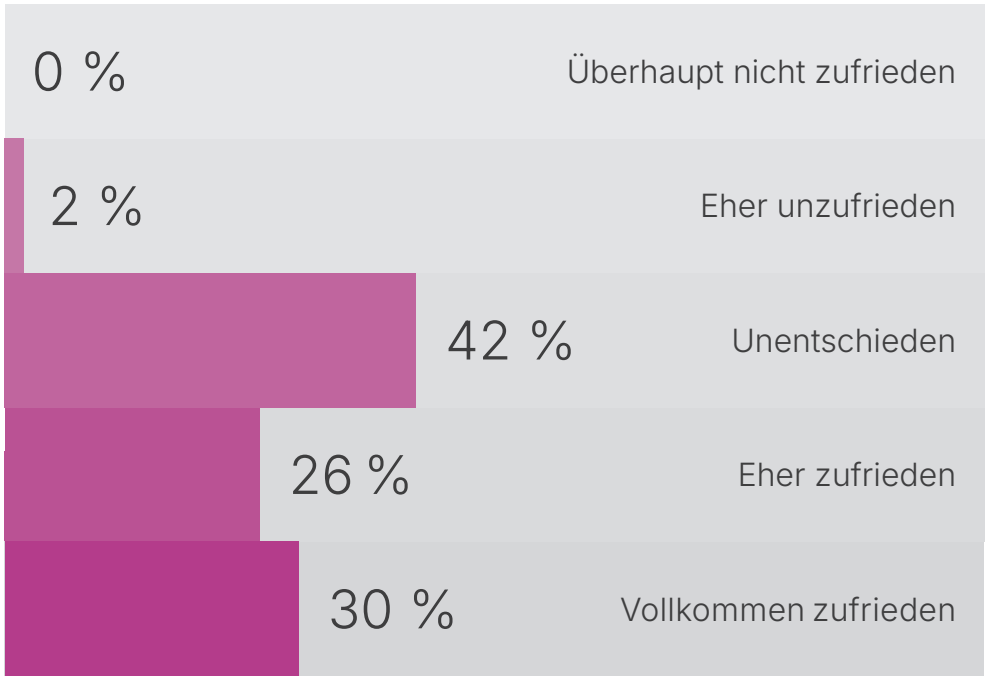


Fragen zum Image von Klenke Med

B20 Hatten Sie bereits einen Grund zur Reklamation?

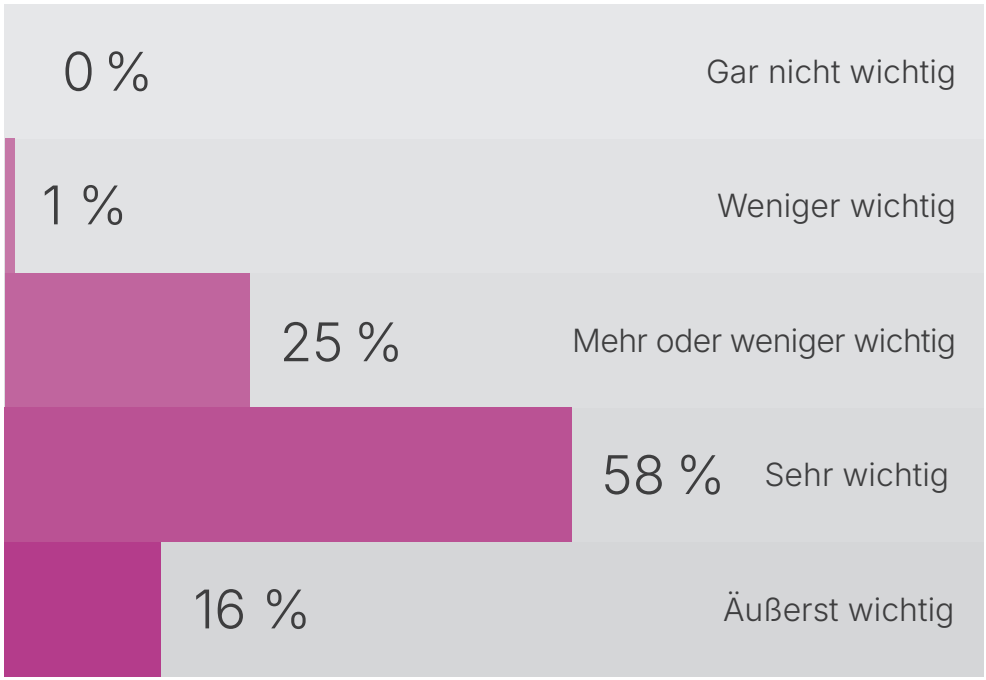


B21 Wenn ja, wie zufrieden waren Sie mit der Lösung?

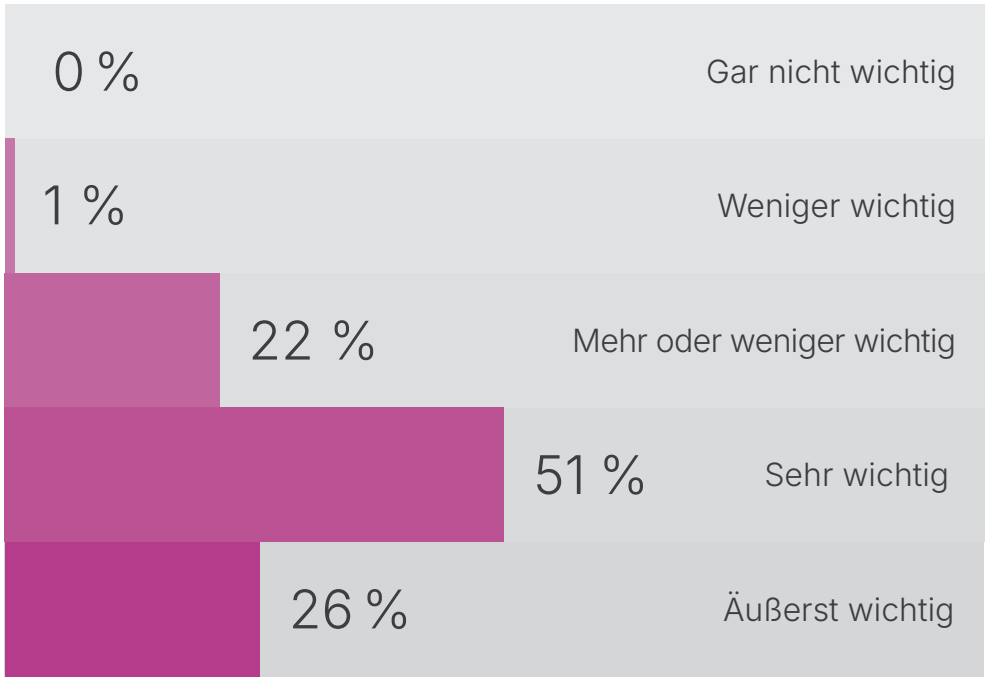


Fragen zum Image von Klenke Med

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

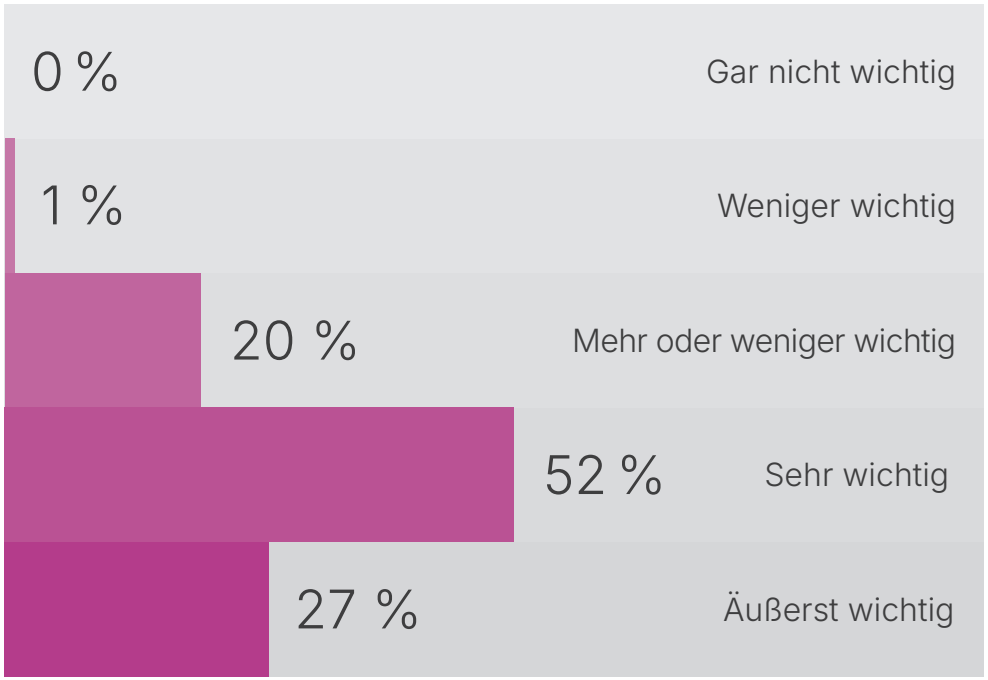


B22.2 Auf einer Skala von 1-5, wie viel Wert legen Sie auf den Punkt: **Qualität?**

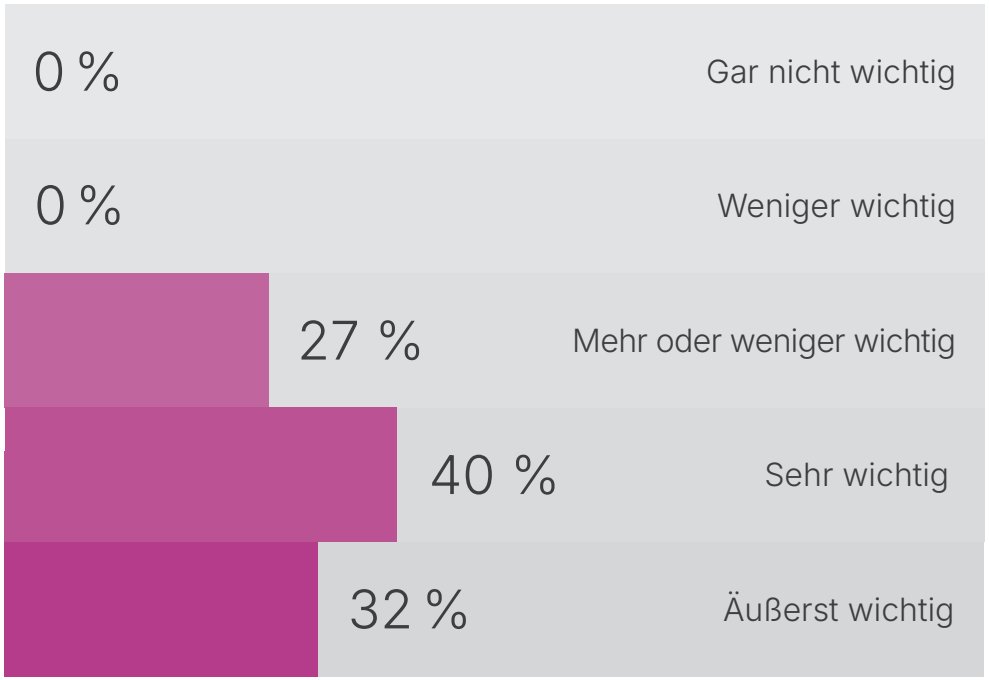


Fragen zum Image von Klenke Med

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

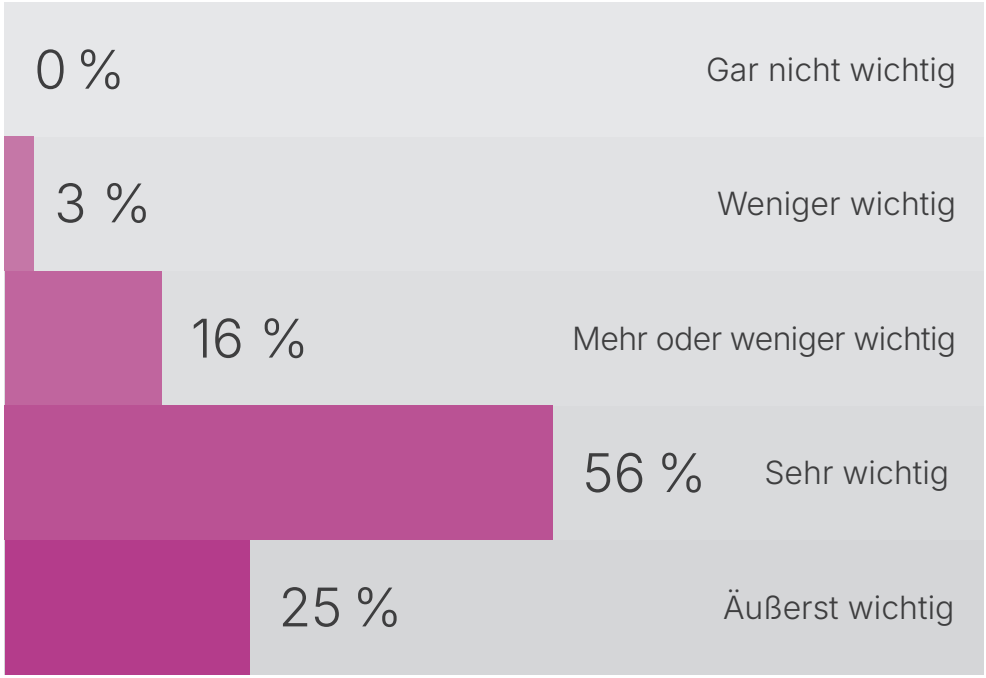


B22.4 Auf einer Skala von 1-5, wie viel Wert legen Sie auf den Punkt: **Service?**

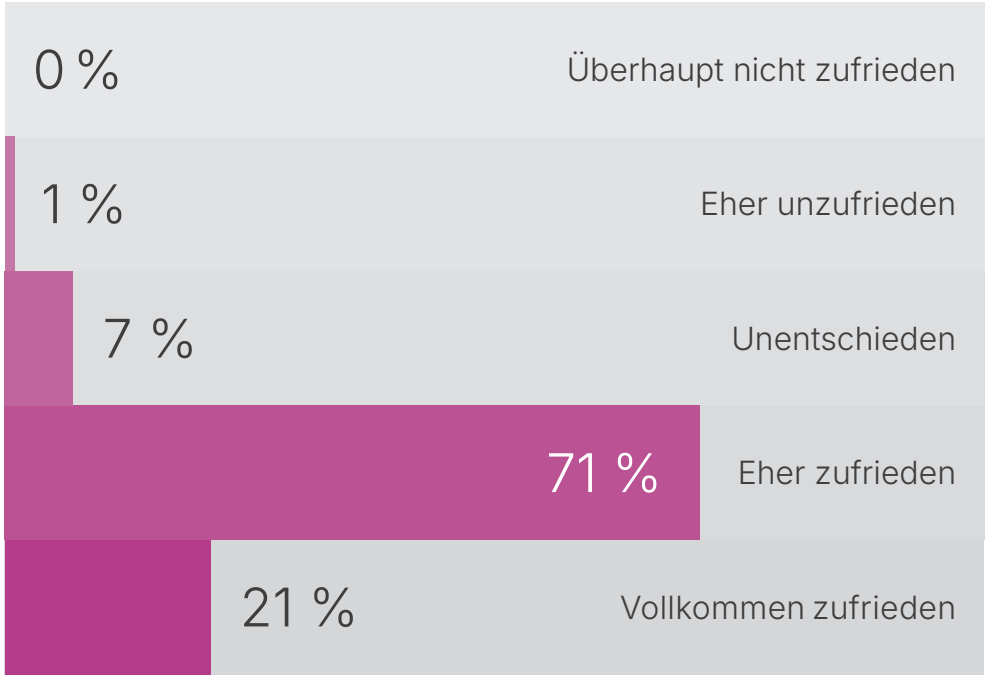


Fragen zum Image von Klenke Med

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

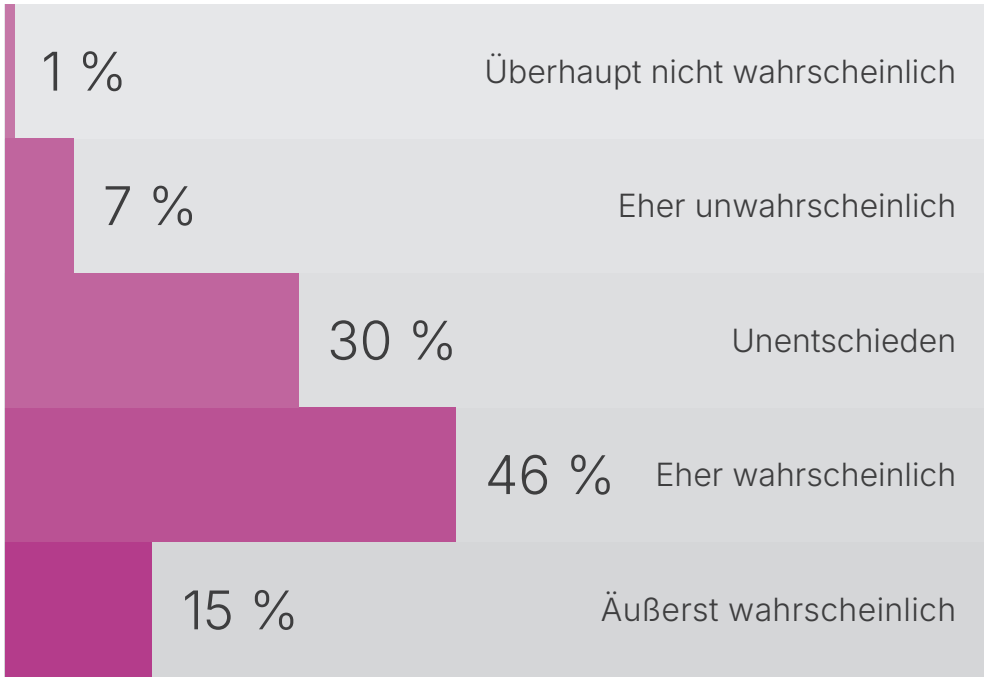


B23 Wie zufrieden sind Sie mit unserem aktuellen Versanddienstleister UPS?

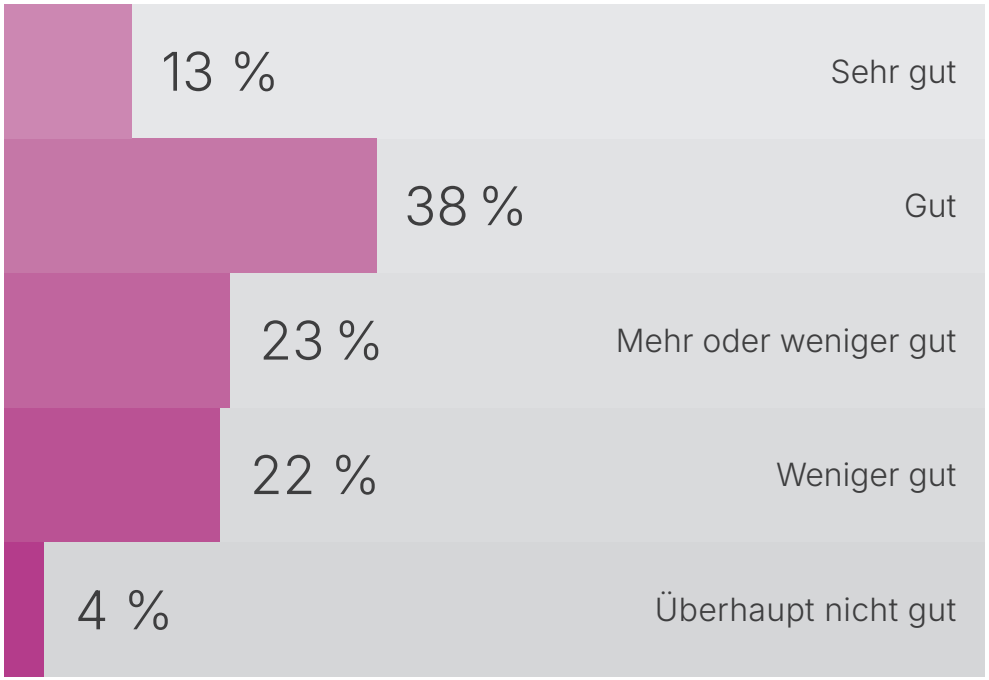


Fragen zum Image von Klenke Med

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

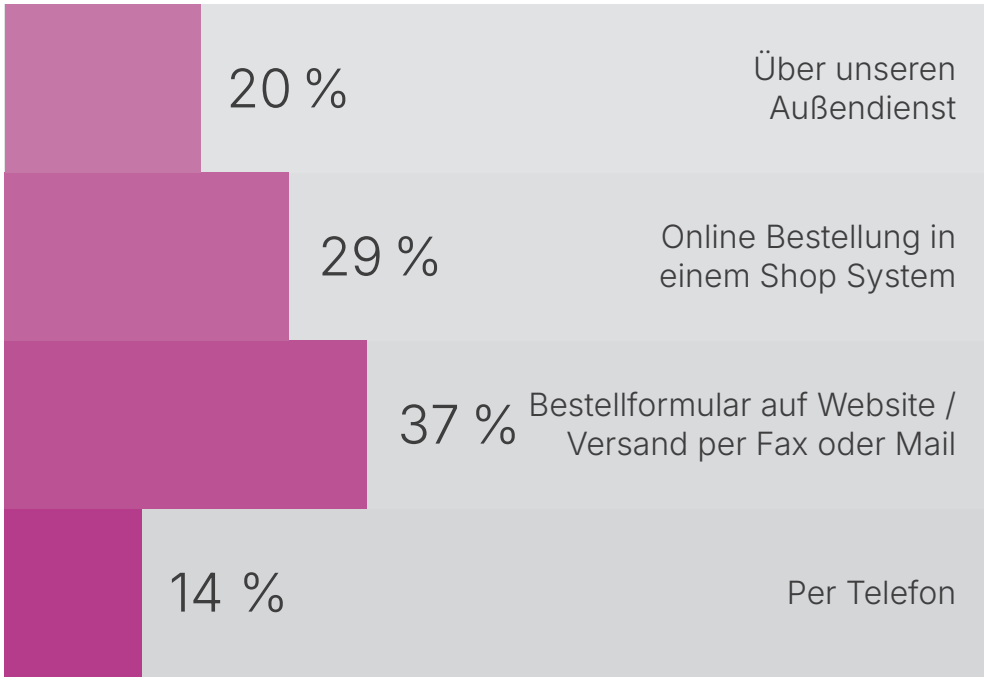


B25 Wie sagen Ihnen die derzeitigen Möglichkeiten des Bestellvorgangs zu?

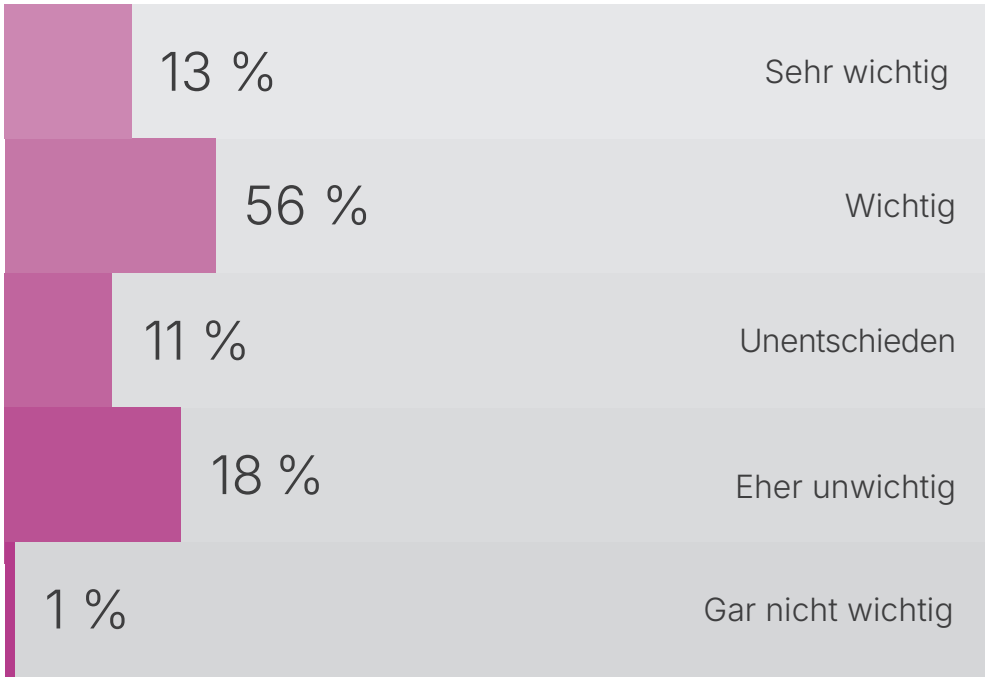


Fragen zum Image von Klenke Med

B26 Welchen Bestellvorgang würden Sie in Zukunft bevorzugen?

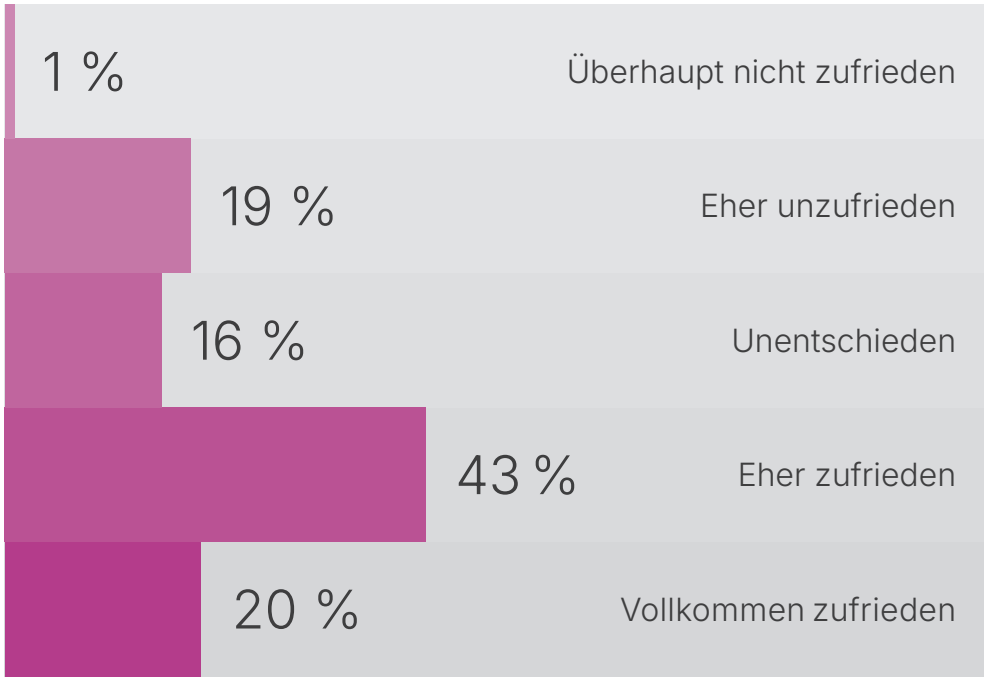


B27 Wie wichtig sind Ihnen die kostenfreien Produkte (Terminzettel etc.) der Firma Klenke Med für Ihren Praxisbedarf?

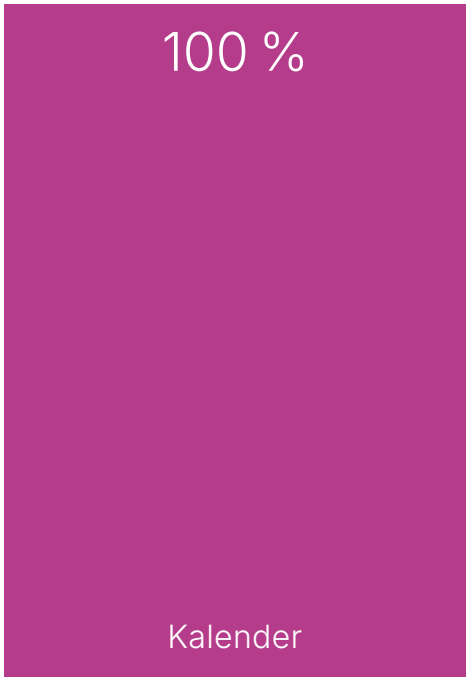


Fragen zum Image von Klenke Med

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

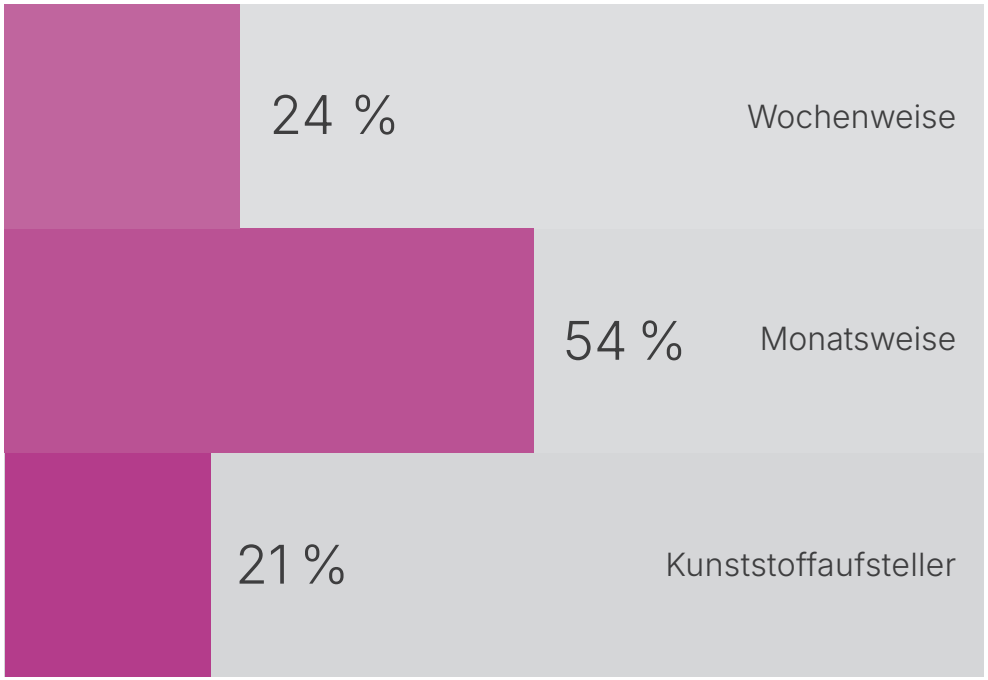


B29 Welchen Praxisartikel vermissen Sie?

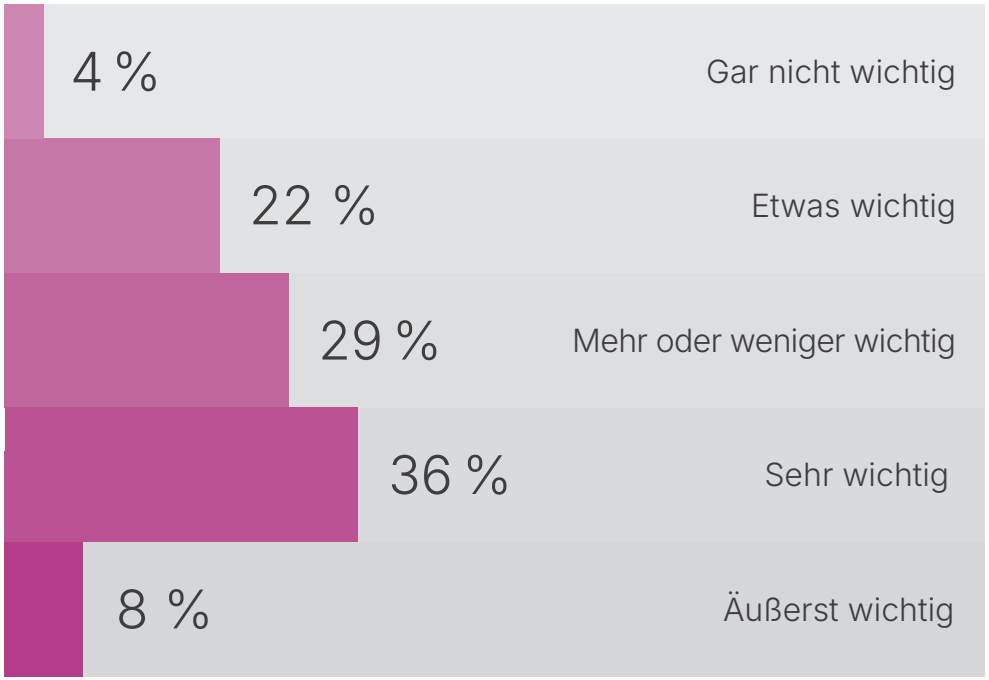


Fragen zum Image von Klenke Med

B30 Welchen Kalender als Werbemittel bevorzugen Sie?

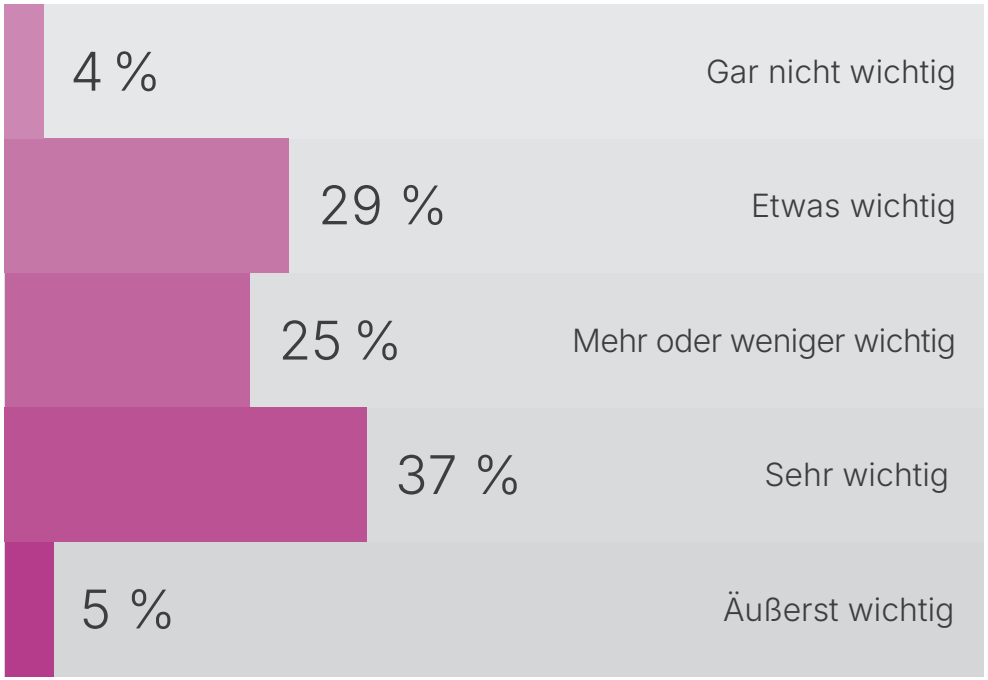


B31 Wie wichtig ist für Sie das Verpackungsmaterial des Unternehmens?

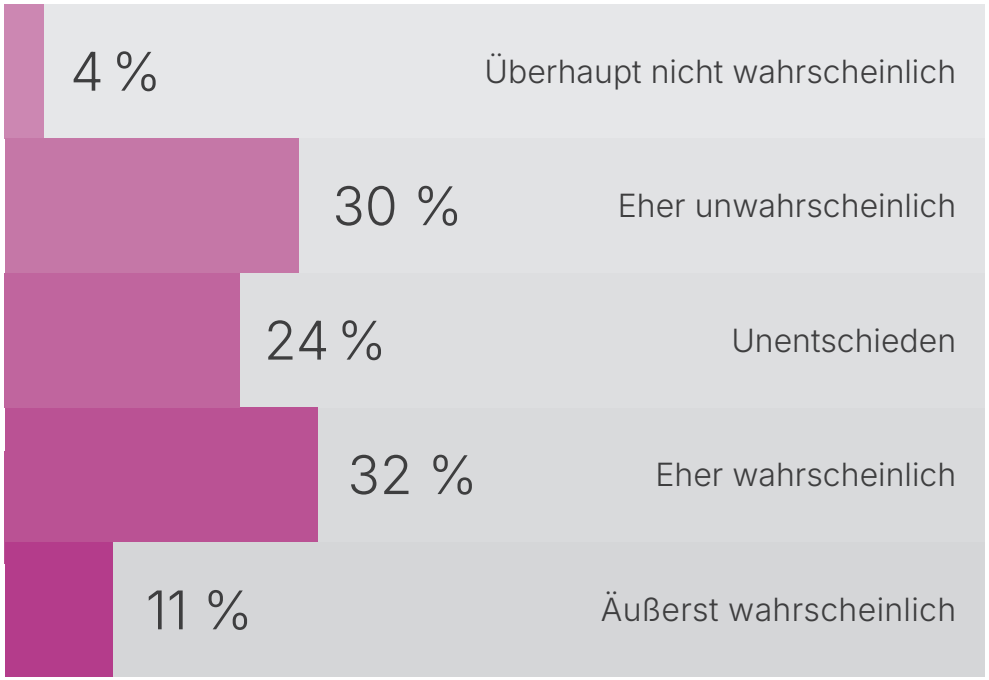


Fragen zum Image von Klenke Med

B32 Würden Sie sich umweltfreundliches (recyclebares) Verpackungsmaterial wünschen?

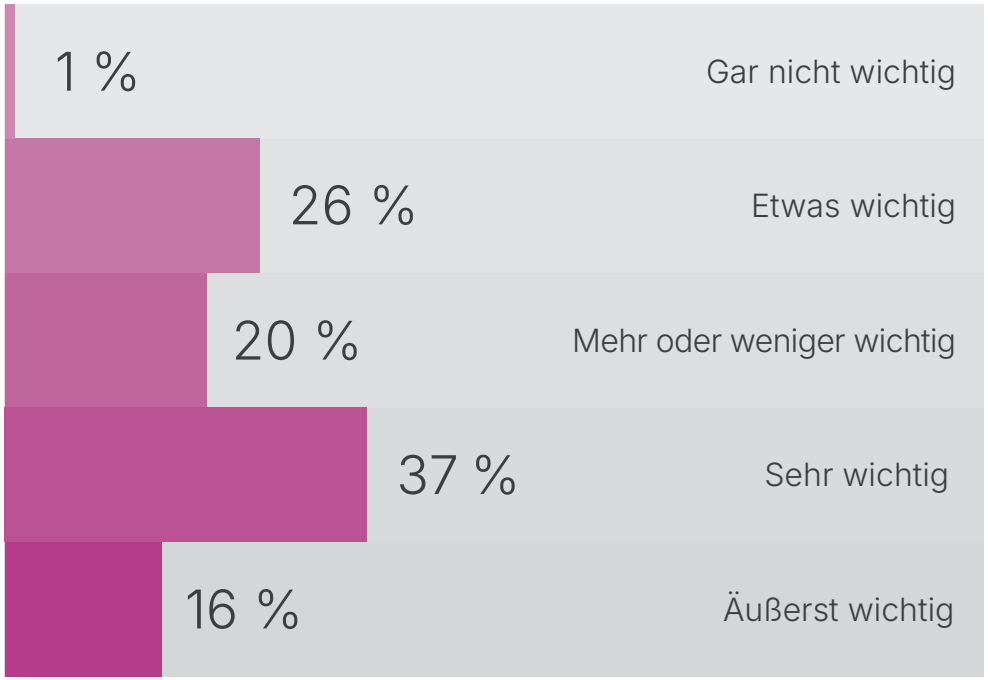


B33 Wären Sie bereit für umweltfreundliches Verpackungsmaterial ggf. Mehrkosten zu tragen?

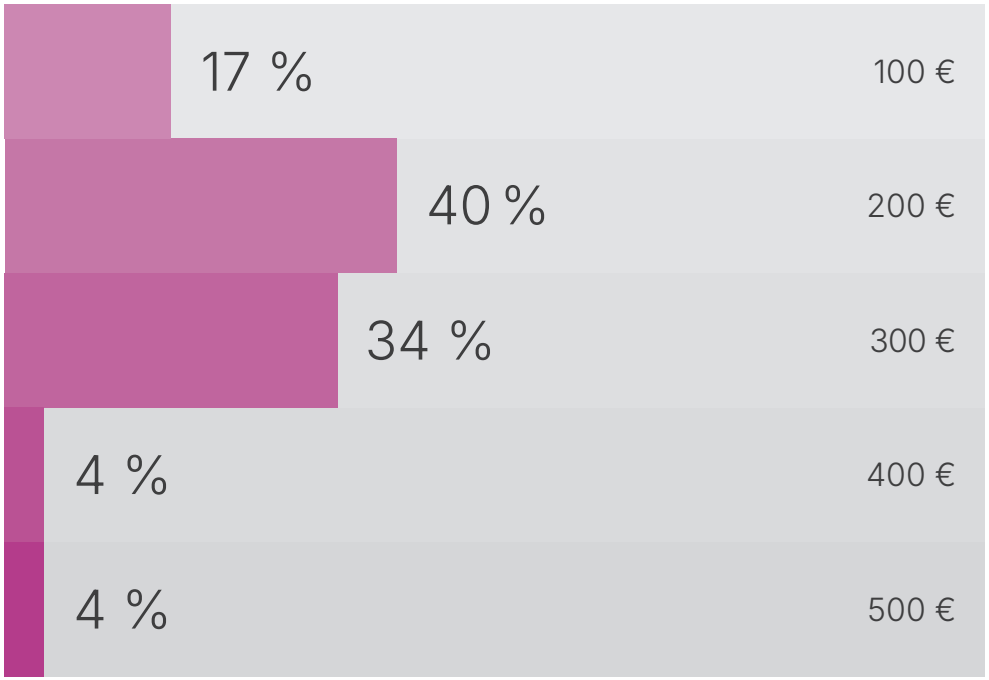


Fragen zum Image von Klenke Med

B34 Sollte der Versand weiterhin generell kostenfrei bleiben?

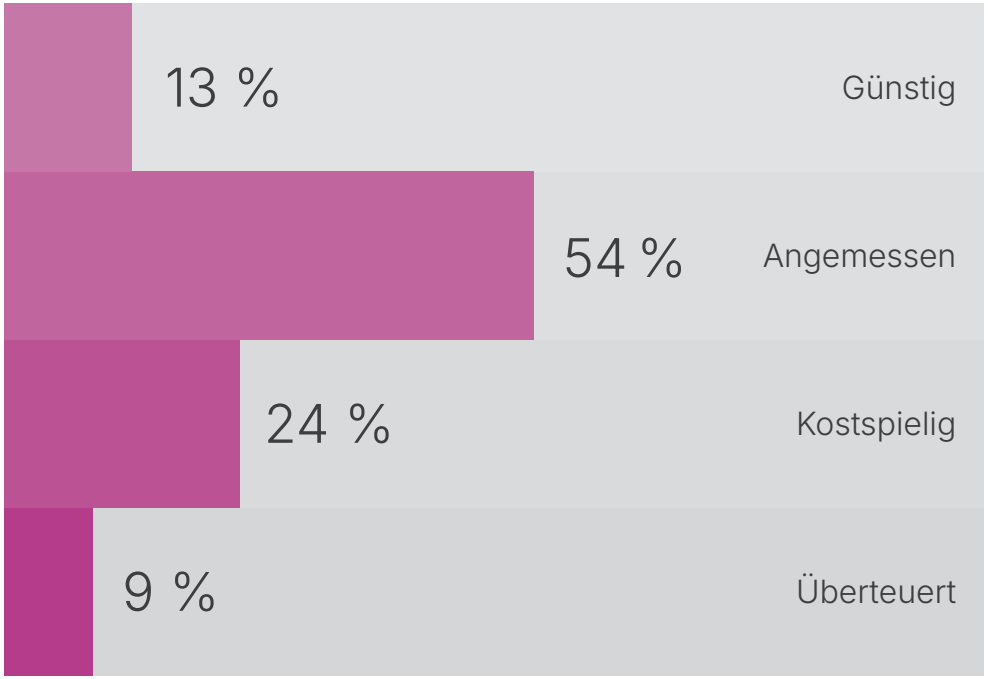


B35 Bis zu welchem Warenwert wären Sie bereit die Versandkosten selbst zu tragen?

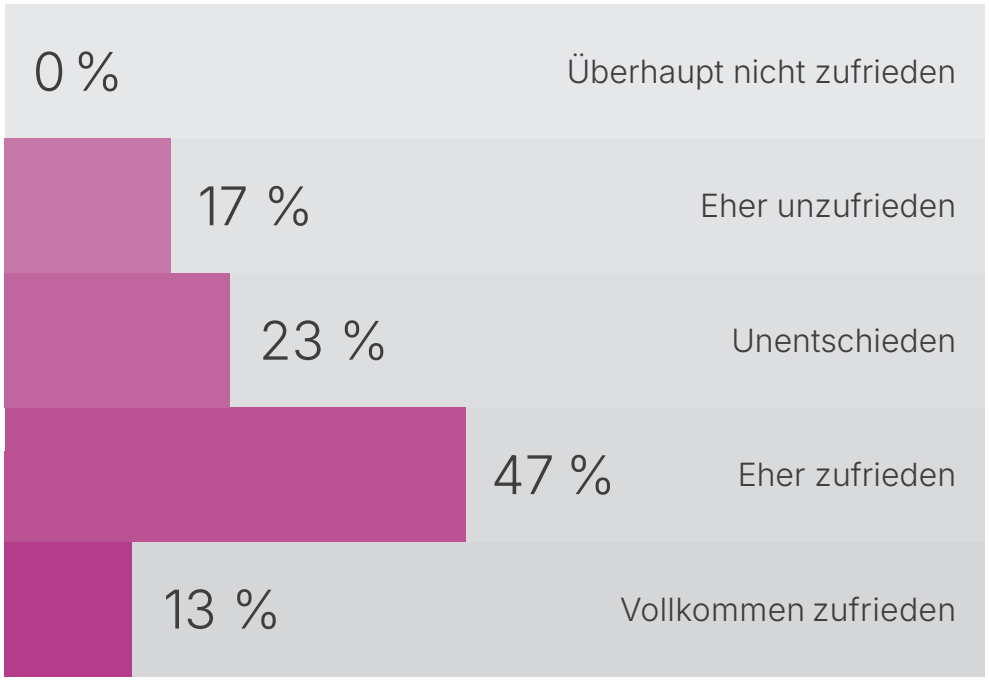


Fragen zum Image von Klenke Med

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

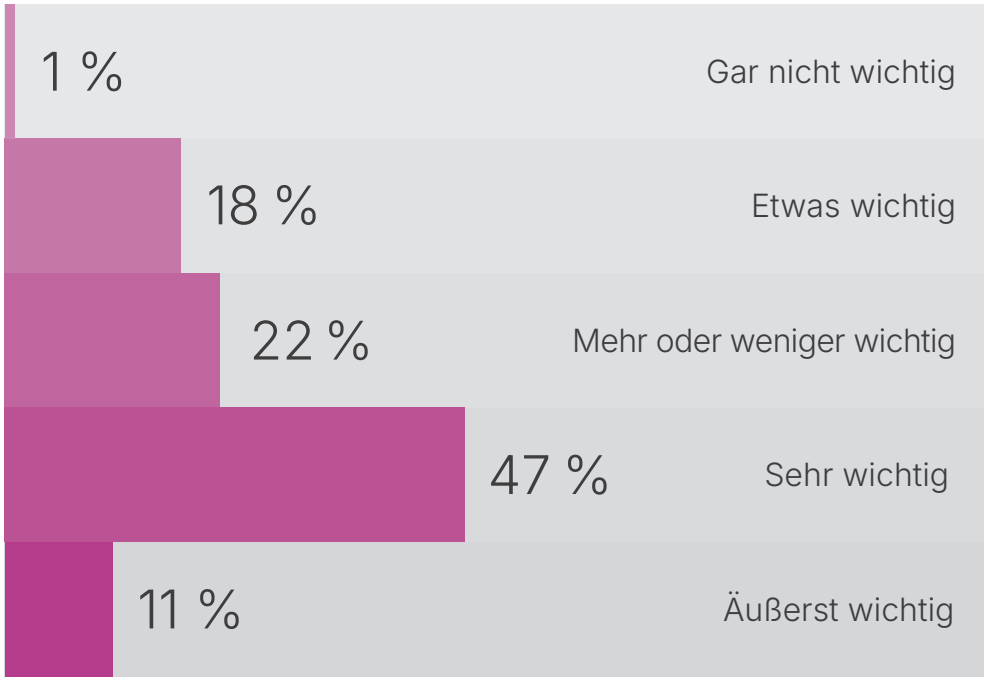


B37 Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Produktpalette?

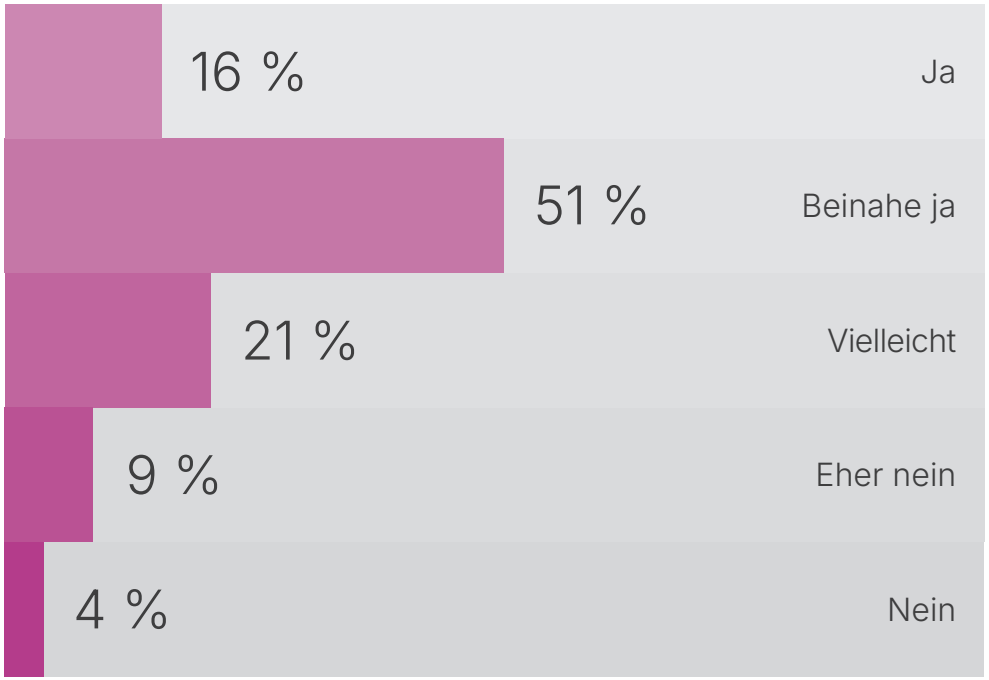


Fragen zum Image von Klenke Med

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



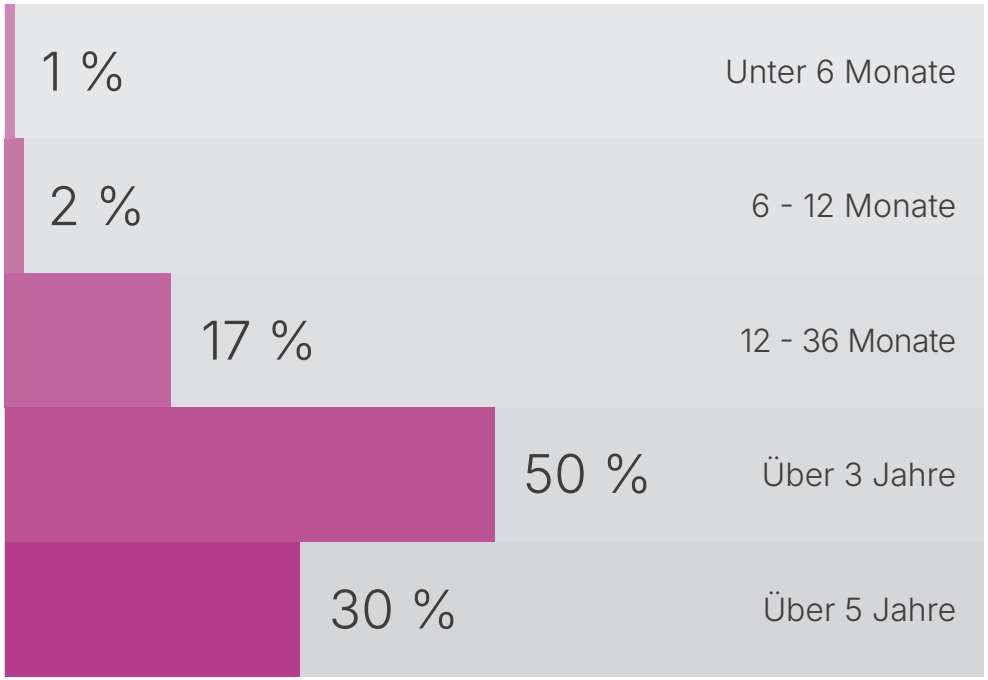
B40 Sind Ihrer Meinung nach in unserem Portfolio ausreichend Produkte der „Modernen Wunderversorgung“ erhältlich?



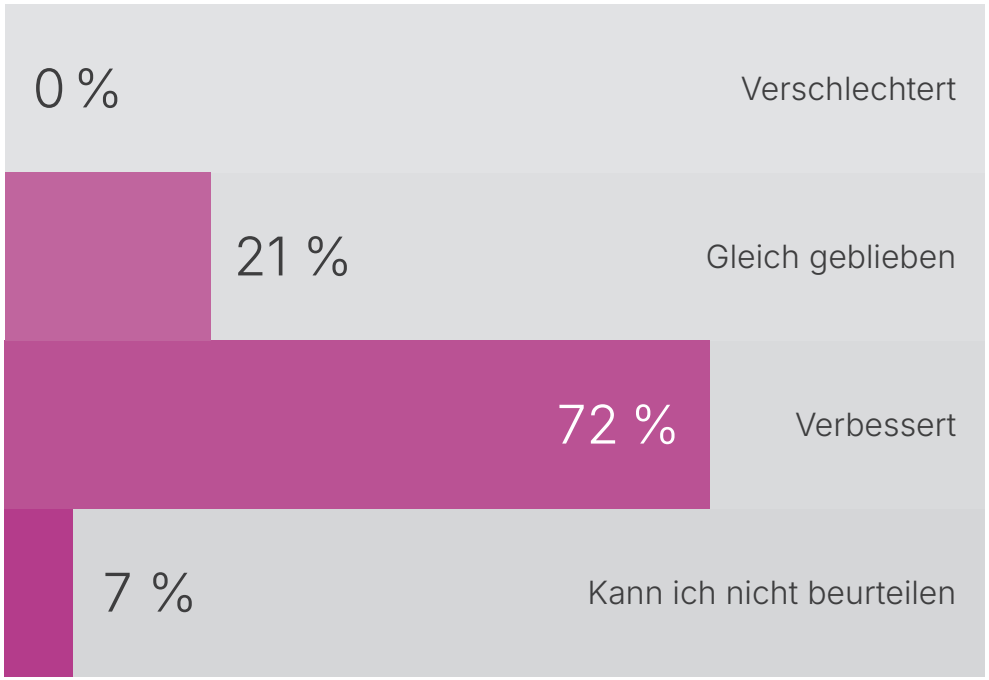
***B39** Es wurden keine Ergebnisse erfasst.

Fragen zum Image von Klenke Med

B41 Wie lange sind Sie bereits Kunde von Klenke Med?

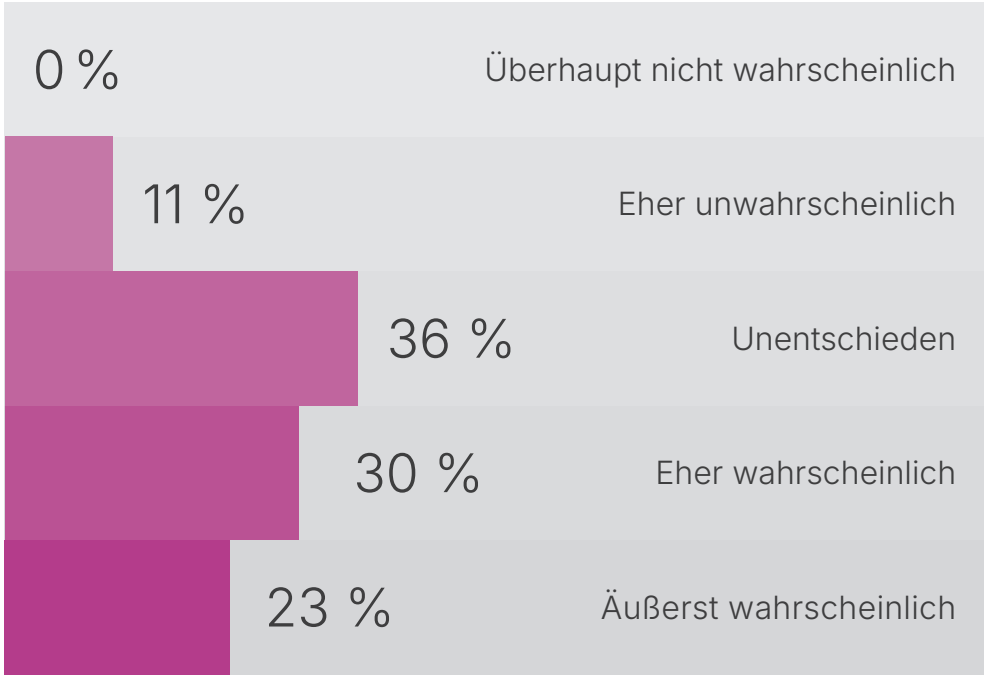


B42 Hat sich die Leistung von Klenke Med im letzten Jahr insgesamt verbessert, verschlechtert oder ist sie gleich geblieben?

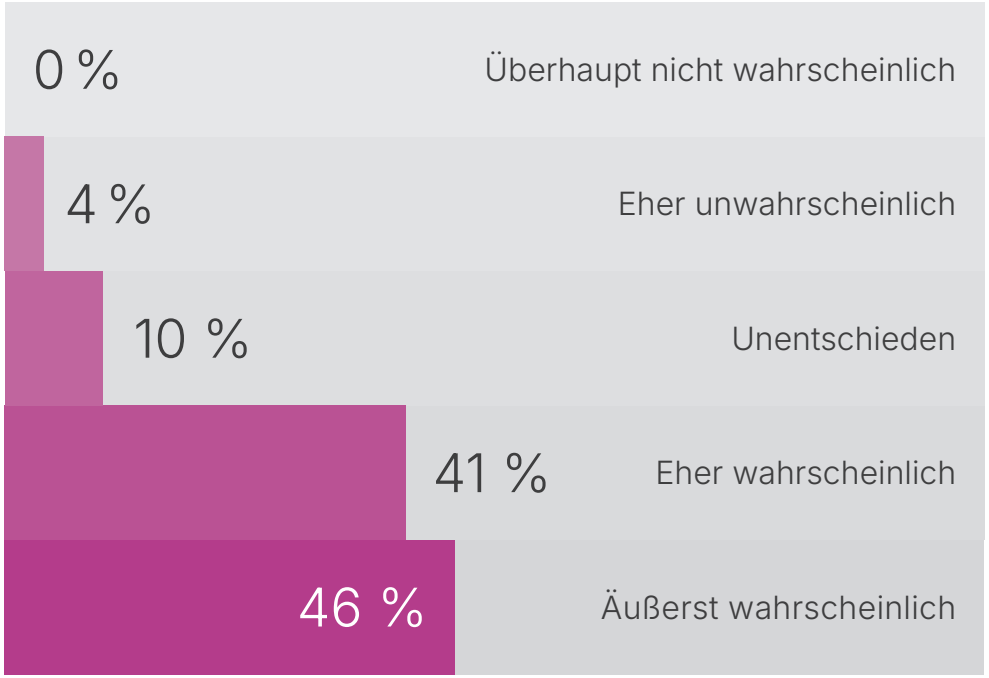


Fragen zum Image von Klenke Med

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

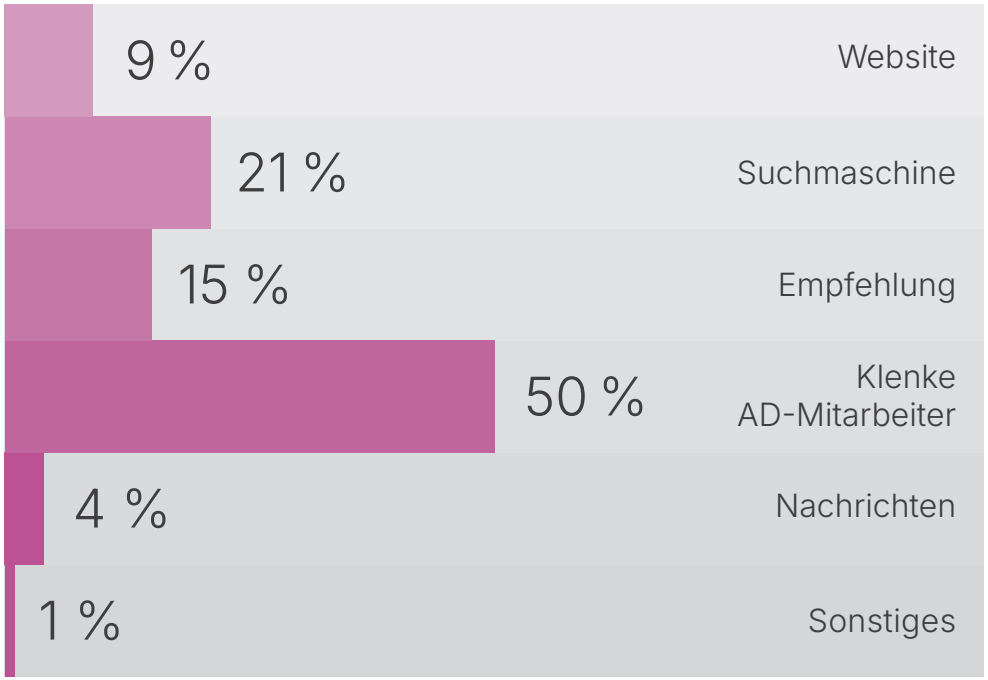


B44 Wie wahrscheinlich werden Sie Klenke Med weiterempfehlen?

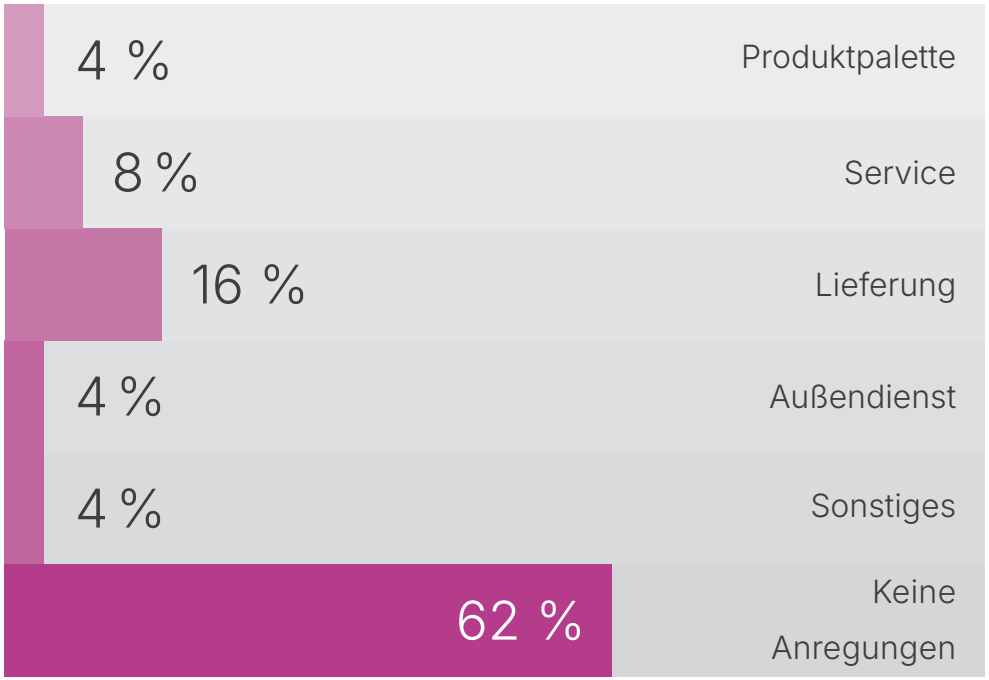


Fragen zum Image von Klenke Med

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?

Bezüglich der Zufriedenheit mit der Fachkompetenz und Beratung des Klenke Med Außendienstes, gaben 19 % der Teilnehmer „Unentschieden“ an und 31 % „Vollkommen zufrieden“ zu sein.
Wenn teilnehmende Ärzte „Unentschieden“ waren, standen Sie einer zukünftigen Zusammenarbeit mit 43 % „Unentschieden“ gegenüber und „Eher wahrscheinlich“ ebenfalls mit 33 %.
Diejenigen Ärzte, die mit der Fachkompetenz und Beratung „Eher zufrieden“ waren, bewerteten auch die Wahrscheinlichkeit einer zukünftigen Zusammenarbeit als „eher wahrscheinlich“ zu 41 % und „Äußerst wahrscheinlich“ mit 10 %.
Teilnehmende Ärzte, die mit der fachlichen Kompetenz und Beratung „Vollkommen zufrieden“ waren, hielten es mit 51 % als „Äußerst wahrscheinlich“ weiterhin Klenke Med zusammenzuarbeiten.

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?

Bezüglich der Zufriedenheit mit der Fachkompetenz und Beratung des Klenke Med Außendienstes, gaben 1 % der Teilnehmer an „Eher unzufrieden“ zu sein, 19 % „Unentschieden“ und 31 % „Vollkommen zufrieden“ zu sein.
Wenn teilnehmende Ärzte „Eher unzufrieden“ waren, standen Sie einer Weiterempfehlung jedoch trotzdem mit 50 % „Eher wahrscheinlich“ gegenüber.
Diejenigen Ärzte, die mit der Fachkompetenz und Beratung „eher zufrieden“ waren, bewerteten die Wahrscheinlichkeit einer Weiterempfehlung als „Äußerst wahrscheinlich“ mit 35 %.
Teilnehmende Ärzte, die mit der fachlichen Kompetenz und Beratung „Vollkommen zufrieden“ waren, hielten es mit 58 % als „Äußerst wahrscheinlich“ Klenke Med weiterzuempfehlen.

Zusammenfassung der Ergebnisse

Klenke Med wird von der Mehrheit der teilnehmenden Ärzte als innovatives Unternehmen mit einer langen Tradition und sozialem Engagement wahrgenommen. Insgesamt bewerteten im Schnitt 50 % der Probanden die Öffentlichkeitsdarstellung, die Positionierung gegenüber Wettbewerbern, sowie die Qualität der Produkte als „Sehr gut“. Sowohl die Beraterfähigkeiten der Außendienst-Mitarbeiter als auch persönliche Empfehlungen spielen bei der Wahl des Unternehmens für die Ärzte eine Rolle. Nicht nur mit der Häufigkeit der Außendienstbesuche, sondern auch mit dem persönlichen Auftreten / Freundlichkeit sowie der Fachkompetenz und Beratung der Außendienst-Mitarbeiter, waren im Schnitt 60 % der Teilnehmer „Vollkommen zufrieden“, bzw. empfanden es mit 45 % „Sehr wichtig“. 67 % der Teilnehmer sind mit der Abwicklung ihrer Bestellung „Vollkommen zufrieden“, und auch in Bezug auf die Schnelligkeit und Genauigkeit der Lieferung konnte Klenke Med eine größtenteils vollkommene Zufriedenheit erreichen, ca. 70 %. Wie auch im Vorjahr ist die Mehrheit der Probanden mit der Produktpalette zufrieden (60 %). Insgesamt gaben alle teilnehmenden Ärzte an, dass die Leistung von Klenke Med im Vergleich zum Vorjahr gleichbleibend gut oder besser war. 23 % der teilnehmenden Ärzte sehen eine zukünftige Zusammenarbeit als äußerst wahrscheinlich an und die Mehrheit gibt eine hohe Wahrscheinlichkeit bezüglich einer Weiterempfehlung an. Ähnlich wie im Vorjahr, hatten 63 % der Teilnehmer zum ersten Mal von Klenke Med durch einen Außendienst-Mitarbeiter erfahren.