



KUNDEN ZUFRIEDENHEITS BEFRAGUNG 2019

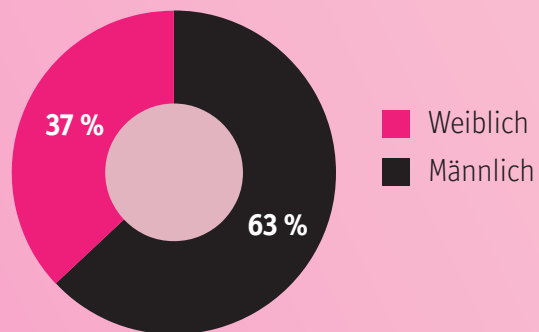
A close-up, high-angle photograph of a young man with dark hair and a beard, wearing a white lab coat. He is smiling and looking down at a tablet computer he is holding in his hands. The background is a soft, out-of-focus light blue and white.

Befragung „Kundenzufriedenheit“

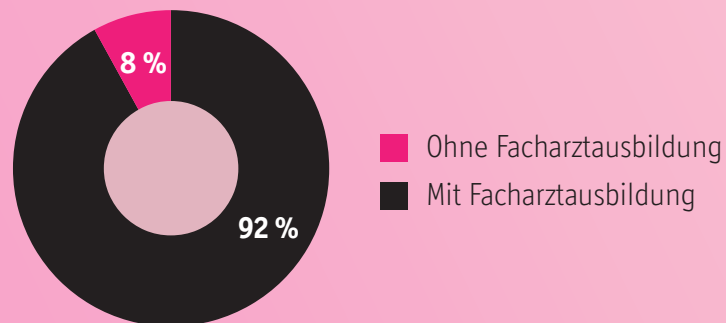
Die Firma Klenke Medizintechnik hat in der Zeit von Januar 2019 bis Dezember 2019 unter Ihren Kunden zum Thema „Kundenzufriedenheit“ eine Umfrage durchgeführt. Teilgenommen haben 161 Ärzte aus vorwiegend Einzelpraxen. Die Probanden erhielten einen standardisierten Fragenbogen, der nach Ihrem Ausfüllen 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

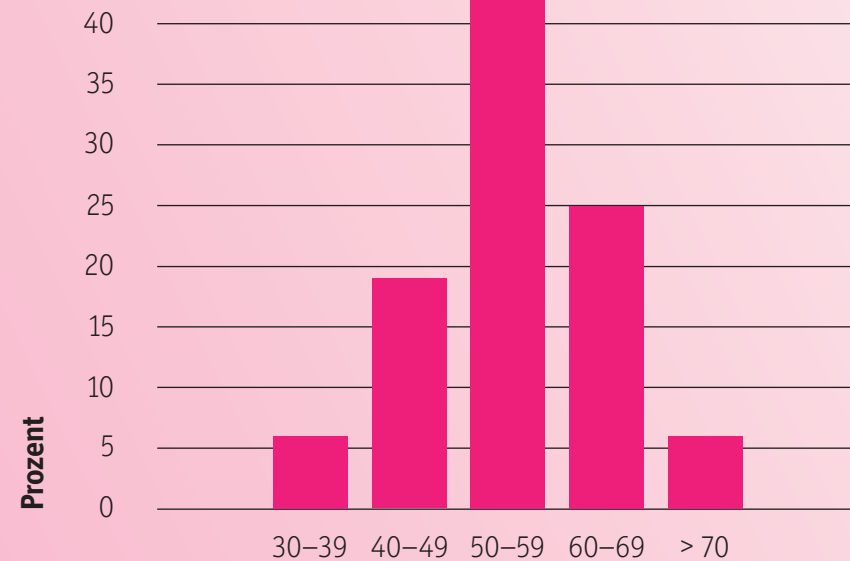
Geschlecht



Facharzt

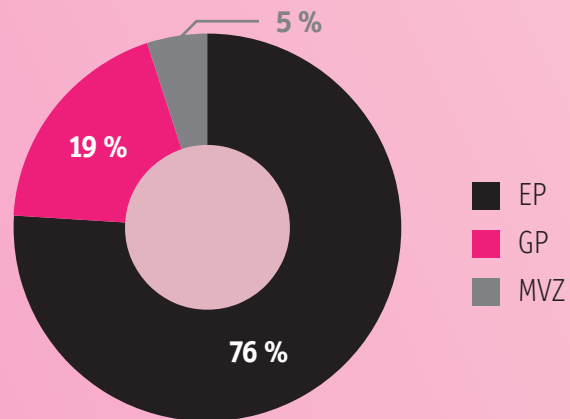


Alter in Prozent



Demografische Daten der teilnehmenden Ärzte

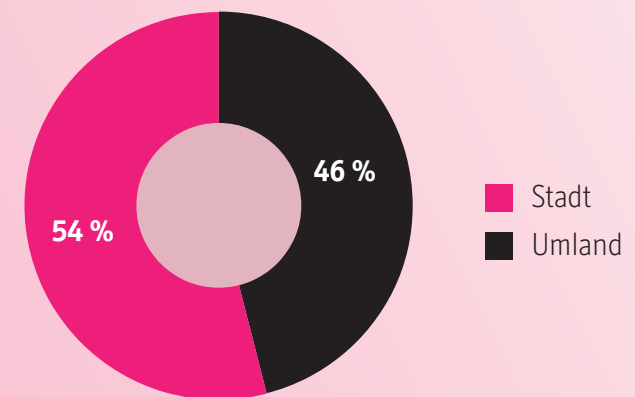
Art der Praxis



Es nahmen überwiegend Ärzte aus Einzelpraxen teil. Der Probandenanteil aus Gemeinschaftspraxen verdoppelte sich fast im Vergleich zum Vorjahr.

EP = Einzelpraxis GP = Gemeinschaftspraxis
MVZ = medizinisches Versorgungszentrum

Ort der Tätigkeit



2019 war das Probandenverhältnis zwischen „Umland“ und „Stadt“ fast ausbalanciert. Im Vorjahr nahmen noch überwiegend Ärzte aus dem Umland teil.

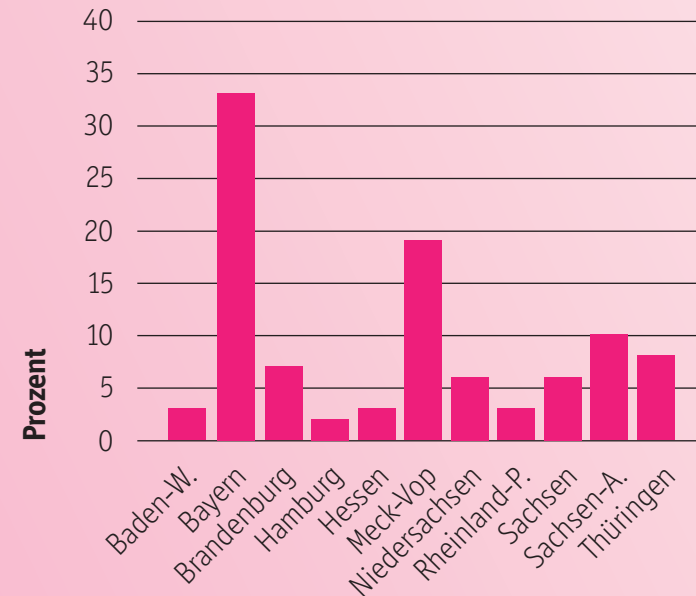
Demografische Daten der teilnehmenden Ärzte

Jahr der Approbation



Mit 31 % hat die Mehrheit der teilnehmenden Ärzte zwischen 1981–1990 approbiert.

Bundesland

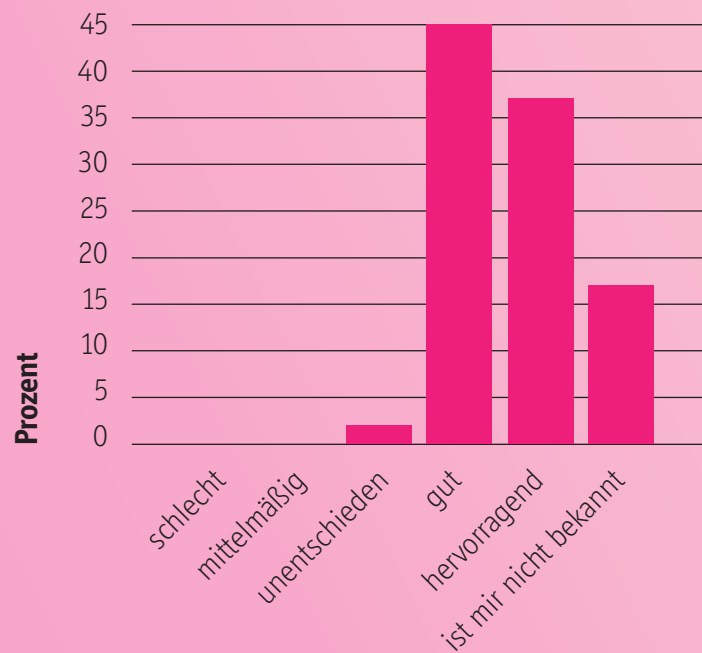


Unter den Teilnehmern befanden sich Ärzte aus 11 Bundesländern; vermehrt nahmen Ärzte aus Bayern an der Befragung teil.

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?

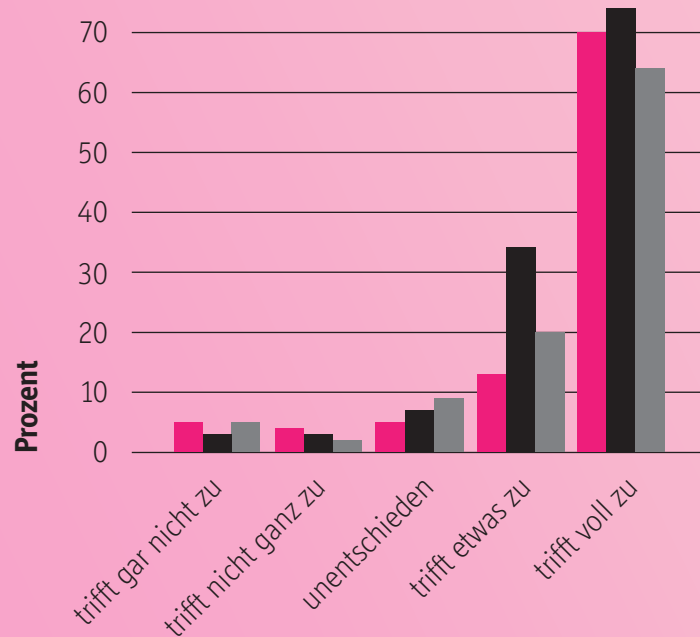


Mit 82 % bewerteten die Mehrheit der teilnehmenden Ärzte das Engagement von Klenke zur Unterstützung der paralympischen Goldmedaillengewinnerin Kirsten Bruhn als „gut“ oder „hervorragend“. War das soziale Engagement rund 26 % der Teilnehmer im Vorjahr nicht bekannt, sank diese Kennzahl auf 17 % ab.

Fragen zum Image von Klenke

Wahrnehmung der Kunden

B2 Wie würden Sie das Image von Klenke Medizintechnik beschreiben?



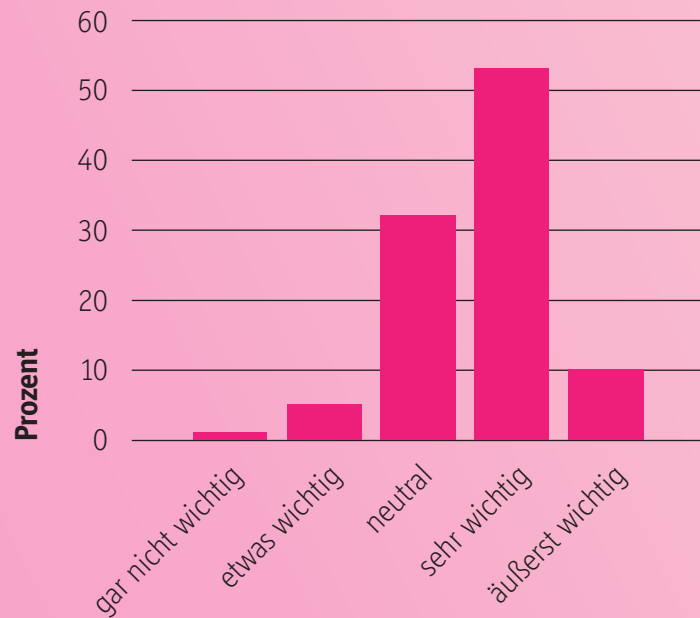
Klenke Medizintechnik wird von der Mehrheit der teilnehmenden Ärzte als innovatives Unternehmen mit einer langen Tradition und sozialem Engagement wahrgenommen. Bezogen auf das Vorjahr, stimmten rund 10 % mehr Teilnehmer für „trifft voll zu“.

- 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?

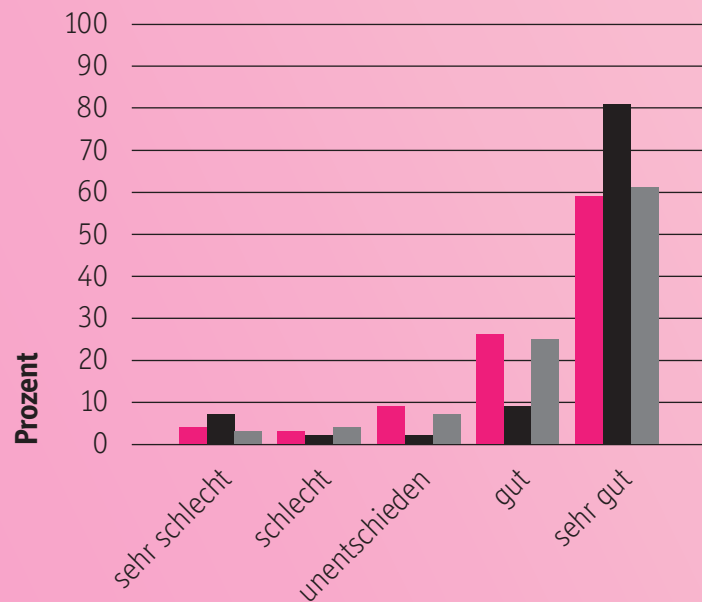


Die Mehrheit der teilnehmenden Ärzte gab an, dass für sie das soziale Engagement von Klenke Medizintechnik sehr wichtig ist.

Fragen zum Image von Klenke

Eigenschaften

B4 Wie bewerten Sie die folgenden Eigenschaften des Unternehmens?



Insgesamt bewerteten rund 60 % der Probanden die Öffentlichkeitsdarstellung, die Positionierung gegenüber Wettbewerbern, sowie die Qualität der Produkte als „sehr gut“.

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

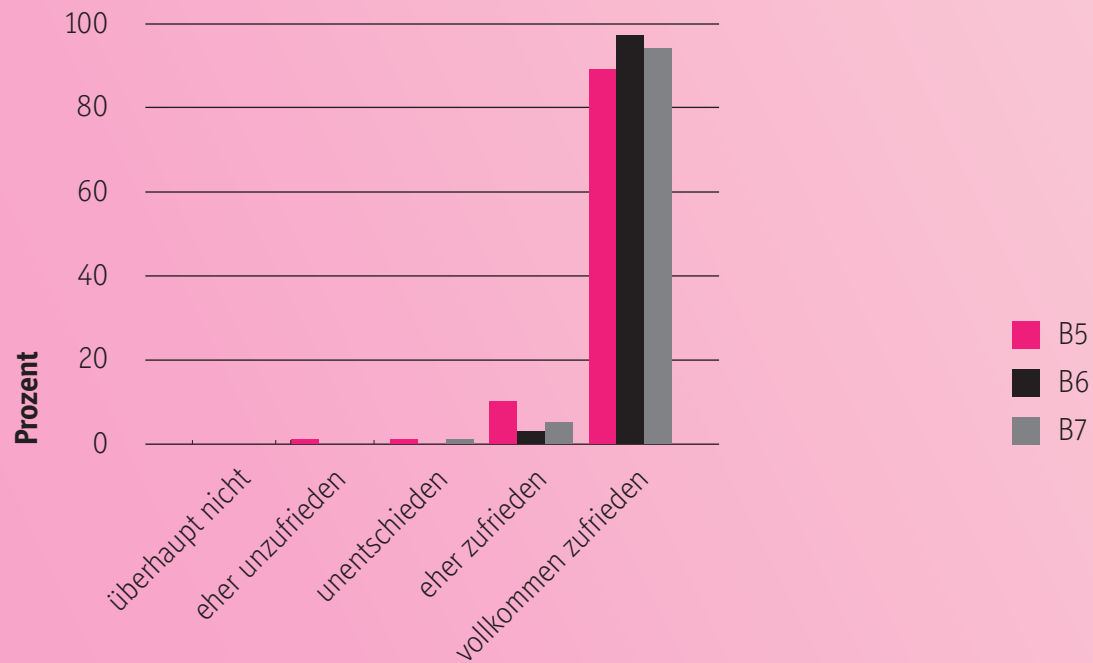
Fragen zur Kundenzufriedenheit

Außendienst

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

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

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

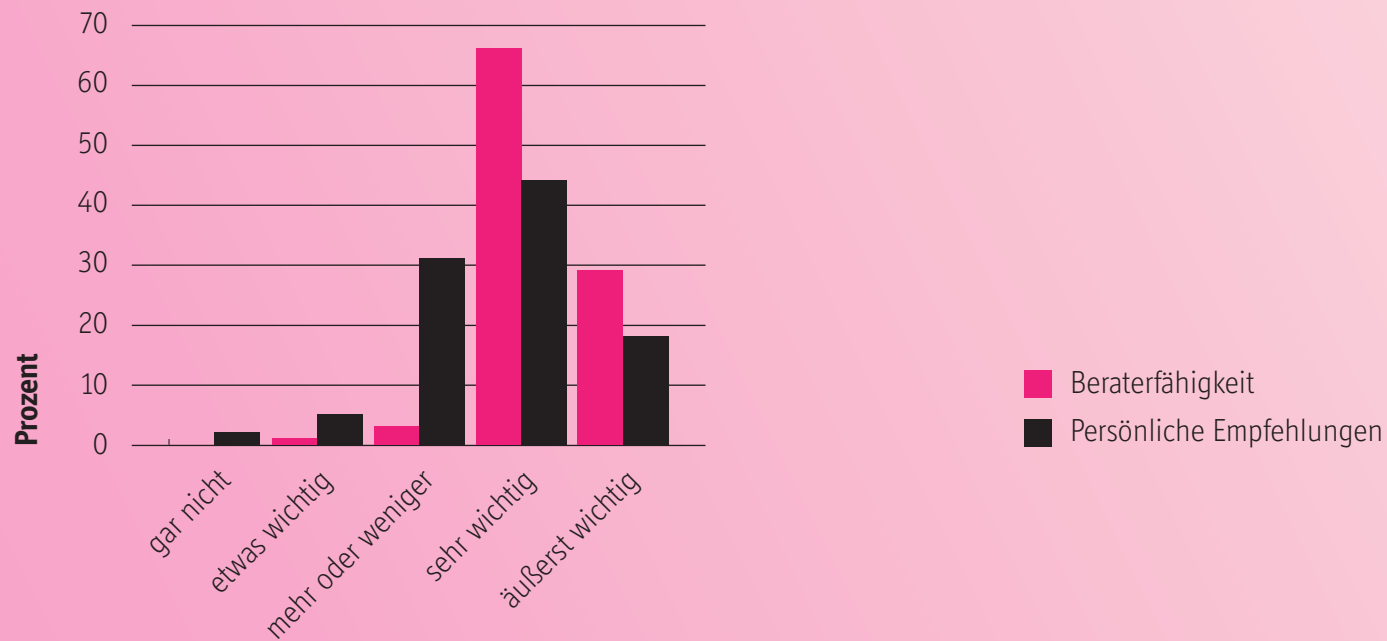


Fragen zur Kundenzufriedenheit

Wahl des Unternehmens

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

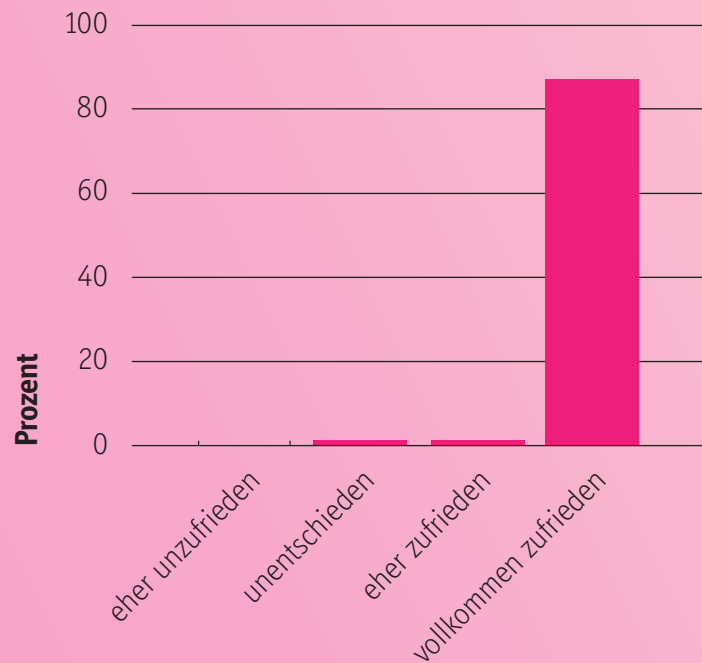
B9 Wie wichtig sind persönliche Empfehlungen bei der Wahl zwischen den Unternehmen?



Fragen zur Kundenzufriedenheit

Organisation der Bestellung

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



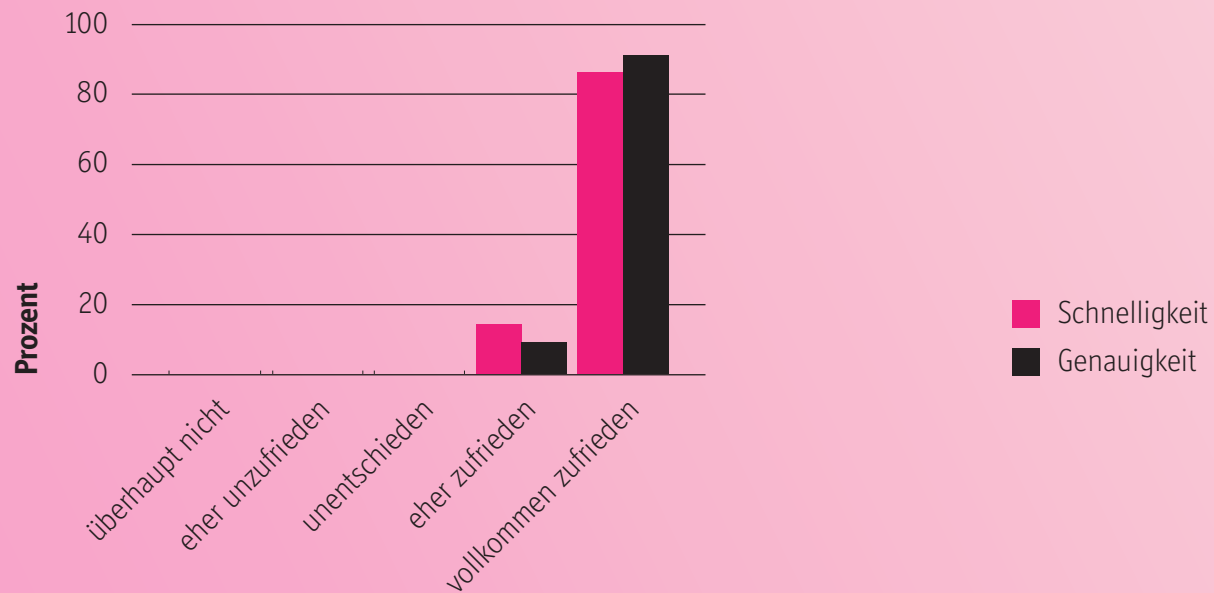
Die Mehrheit der Befragten ist mit der Abwicklung Ihrer Bestellung „vollkommen zufrieden“. Ein sehr ähnliches Ergebnis konnte bereits im Vorjahr vermerkt werden.

Fragen zur Kundenzufriedenheit

Lieferung

B11 Wie zufrieden sind Sie mit der Schnelligkeit der Lieferung?

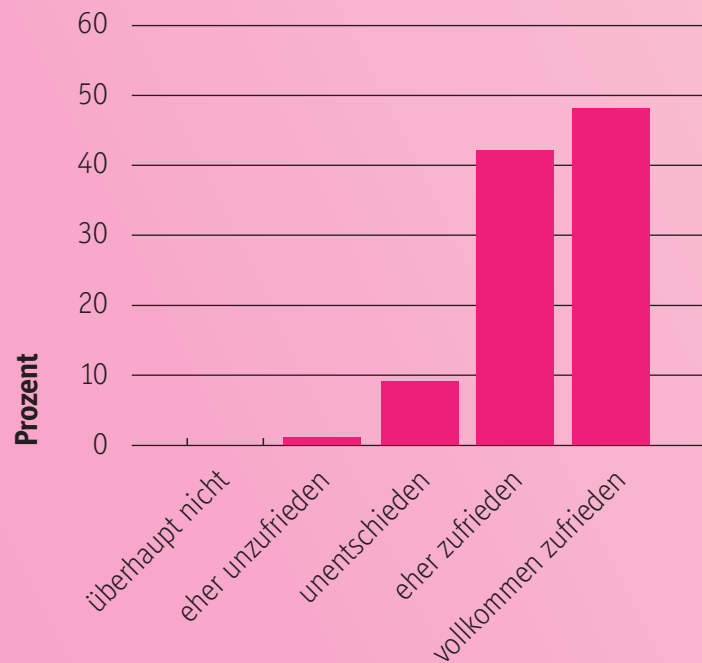
B12 Wie zufrieden sind Sie mit der Genauigkeit der Lieferung?



Fragen zur Kundenzufriedenheit

Produktpalette

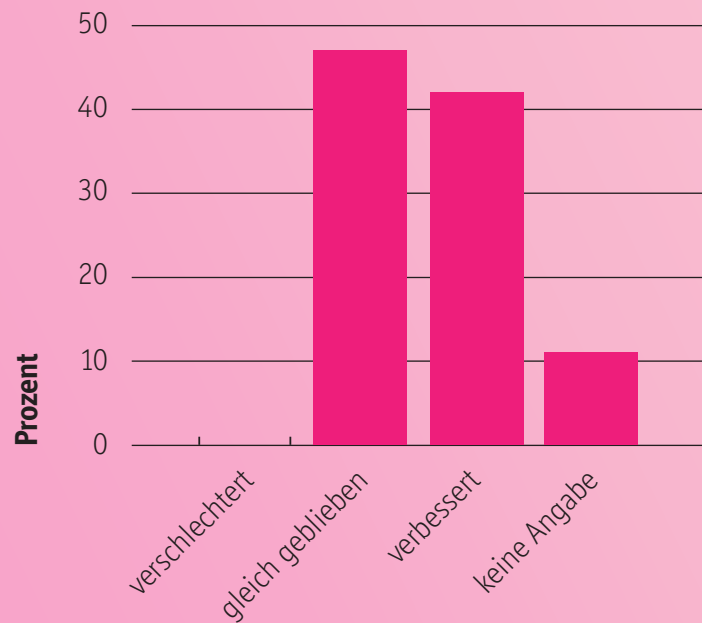
B13 Wie zufrieden sind Sie mit der Produktpalette?



Wie auch im Vorjahr ist die Mehrheit der Probanden mit der Produktpalette „eher zufrieden“ oder sogar „vollkommen 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?



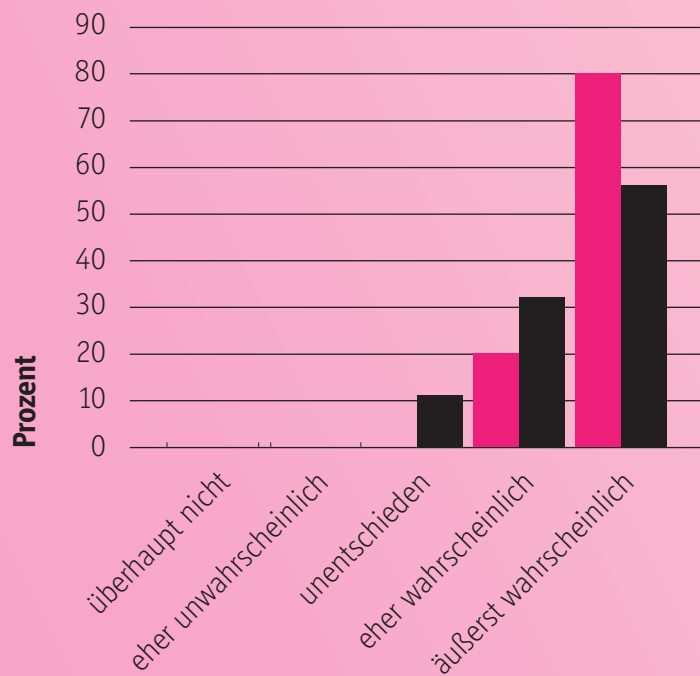
Keiner der befragten Ärzte empfand die Leistung schlechter als im Vorjahr. Die Mehrheit der Ärzte gab an, dass die Leistung "gleich geblieben" ist oder sich „verbessert“ hat.

Fragen zur Kundenzufriedenheit

Zusammenarbeit & Weiterempfehlung

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

B16 Wie wahrscheinlich werden Sie uns weiterempfehlen?



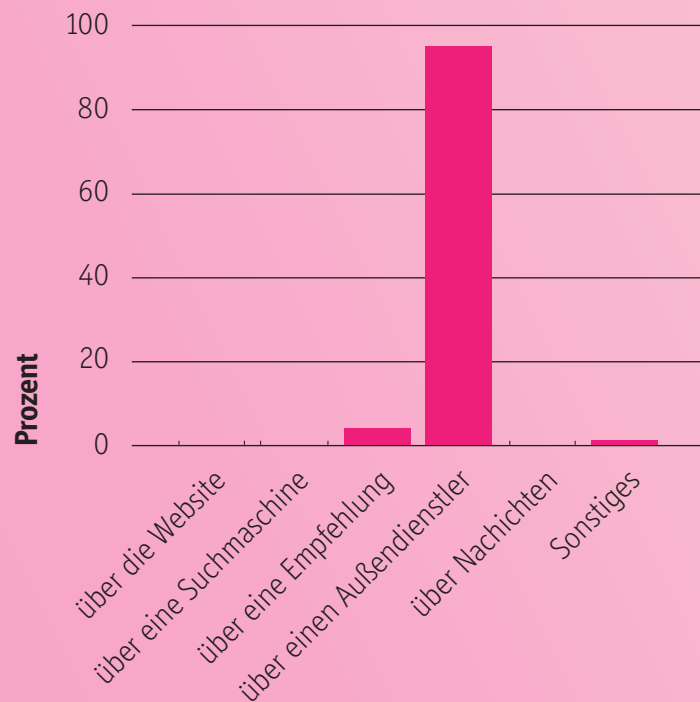
80 % der teilnehmenden Ärzte sehen eine zukünftige Zusammenarbeit als äußerst wahrscheinlich an und die Mehrheit gaben eine hohe Wahrscheinlichkeit bezüglich einer Weiterempfehlung an.

■ Zukünftige Zusammenarbeit
■ Weiterempfehlung

Fragen zur Kundenzufriedenheit

Erster Kontakt zu Klenke

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

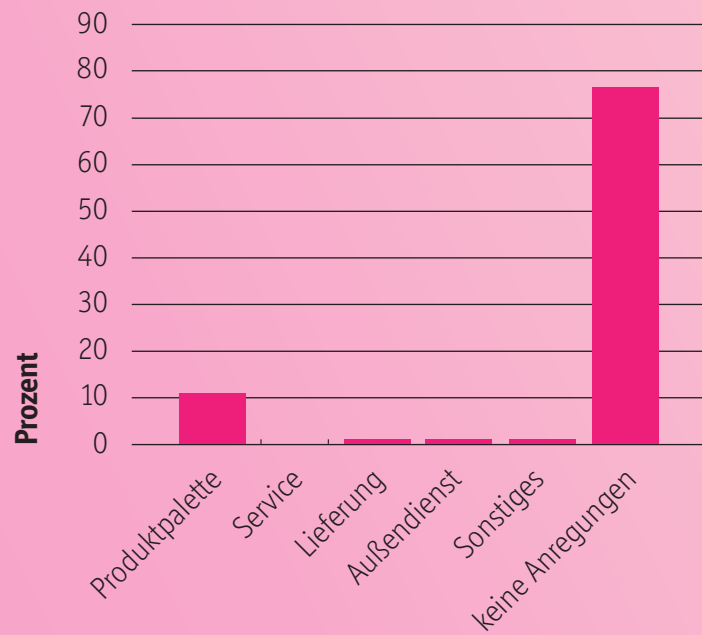


Ähnlich wie im Vorjahr, hatten 95 % der Teilnehmer zum ersten Mal von Klenke Medizintechnik durch einen Außendienst-Mitarbeiter erfahren.

Fragen zur Kundenzufriedenheit

Anregungen zur Verbesserung

B18 Haben Sie Anregungen zur Verbesserung?



85 % der Teilnehmer gaben an keine Anregungen zur Verbesserung zu haben. 12 % regten die Verbesserung der Produktpalette an.

Weitergehende Analyse

Zufriedenheit & zukünftige Zusammenarbeit



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

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

Bezüglich der Zufriedenheit mit der Fachkompetenz und Beratung des Klenke Medizintechnik Außendienstes, gaben 1 % der Teilnehmer an „unentschieden“, 5 % „eher zufrieden“ und 95 % „vollkommen zufrieden“ zu sein.

Selbst wenn teilnehmende Ärzte „unentschieden“ waren, bewerteten Sie eine zukünftige Zusammenarbeit als „äußerst wahrscheinlich“.

Diejenigen Ärzte, die mit der Fachkompetenz und Beratung „eher zufrieden“ waren, gaben eine Zusammenarbeit in Zukunft in gleichen Teilen als „eher wahrscheinlich“ oder „äußerst wahrscheinlich“ an.

Probanden, die mit der Fachkompetenz und Beratung des Außendienstes „vollkommen zufrieden“ waren, halten eine zukünftige Zusammenarbeit mit 78 % für „äußerst wahrscheinlich“.

Weitergehende Analyse

Zufriedenheit mit dem Außendienst & Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung

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

B16 Wie wahrscheinlich werden Sie uns weiterempfehlen?

Bezüglich der Zufriedenheit mit der Fachkompetenz und Beratung des Klenke Medizintechnik Außendienstes, gaben 1 % der Teilnehmer an „unentschieden“, 5 % „eher zufrieden“ und 95 % „vollkommen zufrieden“ zu sein.

Wenn teilnehmende Ärzte „unentschieden“ waren, standen Sie auch einer Weiterempfehlung „unentschieden“ gegenüber.

Diejenigen Ärzte, die mit der Fachkompetenz und Beratung „eher zufrieden“ waren, bewerteten auch die Wahrscheinlichkeit einer Weiterempfehlung als „eher wahrscheinlich“.

Teilnehmende Ärzte, die mit der fachlichen Kompetenz und Beratung „vollkommen zufrieden“ waren, hielten es auch mit 64 % als „äußerst wahrscheinlich“ Klenke Medizintechnik weiterzuempfehlen.

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 tablet computer he is holding in his hands. The background is blurred, suggesting an indoor setting.

Zusammenfassung der Ergebnisse

Klenke Medizintechnik wird von der Mehrheit der teilnehmenden Ärzte als innovatives Unternehmen mit einer langen Tradition und sozialem Engagement wahrgenommen.

Insgesamt bewerteten rund 60 % 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 rund 90 % der Teilnehmer „vollkommen zufrieden“.

A close-up, high-angle shot of a man with a beard and dark hair, 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 soft, out-of-focus light blue and white.

Zusammenfassung der Ergebnisse

87 % der Teilnehmer sind mit der Abwicklung Ihrer Bestellung vollkommen zufrieden, und auch in Bezug auf die Schnelligkeit und Genauigkeit der Lieferung konnte Klenke Medizintechnik eine größtenteils vollkommene Zufriedenheit erreichen.

Wie auch im Vorjahr ist die Mehrheit der Probanden mit der Produktpalette zufrieden. Insgesamt gaben alle teilnehmenden Ärzte an, dass die Leistung von Klenke Medizintechnik im Vergleich zum Vorjahr gleichbleibend gut oder besser war.

80 % 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 95 % der Teilnehmer zum ersten Mal von Klenke Medizintechnik durch einen Außendienst-Mitarbeiter erfahren.

Handlungsfelder

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

1. Fokus auf funktionierenden Außendienst

Wie auch im letzten Jahr gab die große Mehrheit der Befragten an, den ersten Kontakt zu Klenke Medizintechnik über einen Außendienst-Mitarbeiter gehabt zu haben. Bereits 2018 erzielte die Bewertung des Außendienstes ein sehr gutes Ergebnis und diese konnte 2019 wiederholt werden: Über 90 % der Teilnehmer waren mit dem persönlichen Auftreten, der Freundlichkeit, der Fachkompetenz und der Beratung des Klenke Medizintechnik Außendienstes vollkommen zufrieden. Die Bewertung der Qualität des Klenke Medizintechnik Außendienstes konnte in diesem Jahr gehalten werden und ist zumindest in Teilen auf die intensiven und regelmäßigen Schulungsmaßnahmen zurückzuführen.

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 soft, out-of-focus light blue and white.

2. Kontaktaufnahme mit potentiellen Kunden

Die teilnehmenden Ärzte der Befragung aus dem Jahr 2019 hatten fast ausschließlich von Klenke Medizintechnik durch einen Außendienst-Mitarbeiter erfahren; das war auch schon 2018 der Fall gewesen.

Nach wie vor gab keiner der Teilnehmer an durch Online-Auftritte erstmals auf Klenke Medizintechnik gestoßen zu sein. Der mehrheitliche Probandenanteil an über 50-jährigen Ärzten kann hier zwar als mögliche Erklärung herangezogen werden, doch nichtsdestotrotz empfiehlt sich die Verbesserung und der Ausbau der Suchmaschinen-Optimierung, um aktuelle und neue Kunden besser Online ansprechen zu können.

3. Prozessoptimierung

Im Kontext der Prozessoptimierung konnte bereits 2018 ein herausragendes Ergebnis erzielt werden, welches in diesem Jahr repliziert werden konnte. Die Mehrheit der teilnehmenden Ärzte war mit der organisatorischen Abwicklung Ihrer Lieferung vollkommen zufrieden und in Bezug auf die Schnelligkeit und Genauigkeit der Lieferung war kein Teilnehmer unentschieden oder unzufrieden.

Nach wie vor empfiehlt es sich an einem Erfolgsausbau in anderen Bundesländer zu arbeiten und die aktuelle Qualität auch in Zukunft zu sichern.



457

401

402

403

Area 5
27%

Unsere Forschung. Ihr Gewinn.

Seit mehr als 20 Jahren steht unser Angebot für Qualität und Vielfalt. Ärzte und Kliniken aus der gesamten Bundesrepublik vertrauen beim Einkauf ihrer medizinischen Produkte auf unsere Erfahrung und Branchenkenntnisse. Das in zwei Jahrzehnten gewonnene Wissen bildet für uns nunmehr die Basis unser Angebot um einen neuen wichtigen Unternehmensbereich zu erweitern: **Die medizinische Marktforschung.**

Getreu unserer Philosophie „Nah am Kunden“ ist die Erweiterung unseres Unternehmens ein logischer Schritt. Die Grundlage unserer Erhebungen bilden dabei Sie – unsere Kunden. Das Ziel unserer bundesweiten, auf Versorgungsstrukturanalysen basierenden, repräsentativen Erhebungen ist die Qualitätssicherung und -verbesserung.

Mit der Ausweitung unseres Tätigkeitsspektrums stellen wir die Weichen in Richtung Zukunft. Wir werden auch künftig in der Lage sein, den sich immer schneller verändernden Markt auf Höhe der Zeit im Blick zu haben.