



MEDIZINISCHE MARKTFORSCHUNG

# Kunden- zufriedenheit 2022

Befragung durchgeführt von Klenke Med  
von Januar – Dezember 2022





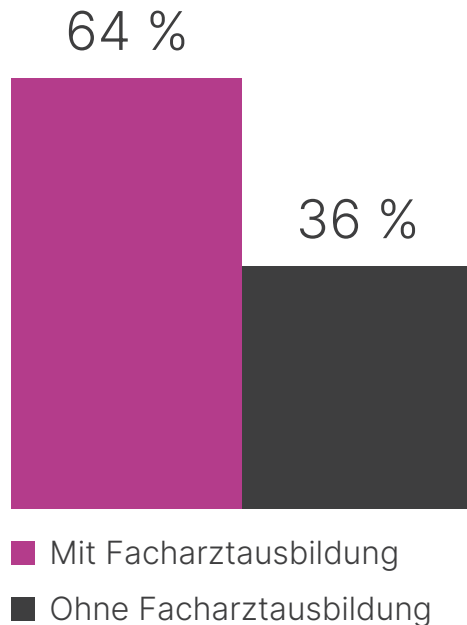


# Befragung Kundenzufriedenheit

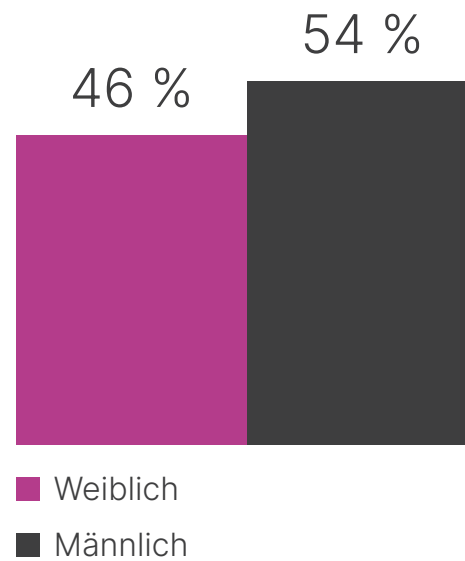
Die Firma Klenke Med hat in dem Zeitraum von Januar bis Dezember 2022 zum Thema „Kundenzufriedenheit“ eine Umfrage durchgeführt. Die Probanden erhielten einen standardisierten Fragenbogen, der nach ihrem Ausfüllen in einem verschlossenen Umschlag übersandt wurde. Bei der Auswertung war die Anonymität 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

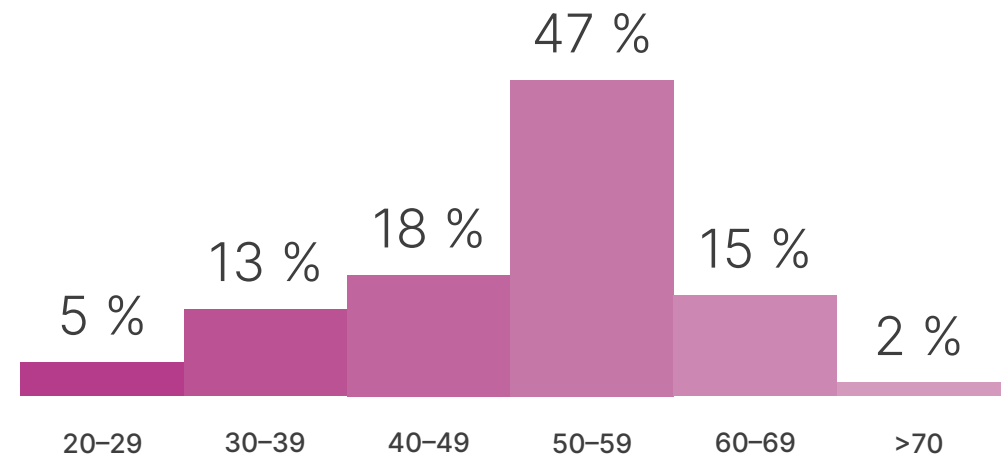
**D1** Fachrichtung



**D2** Geschlecht

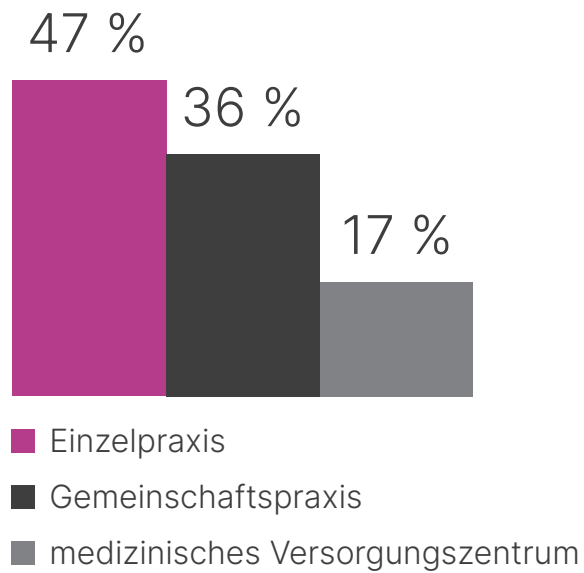


**D3** Alter in Prozent



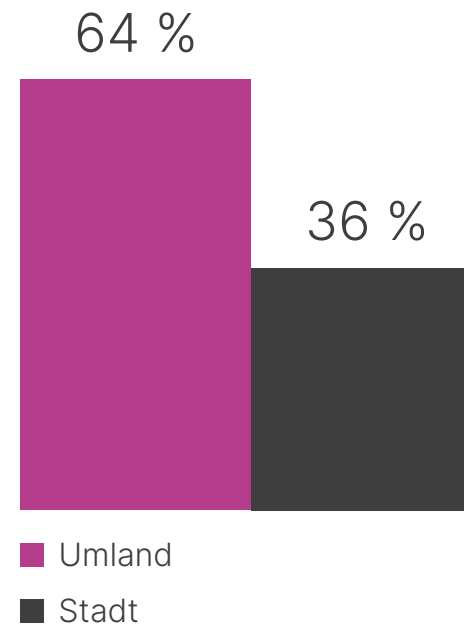


#### D4 Art der Praxis



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

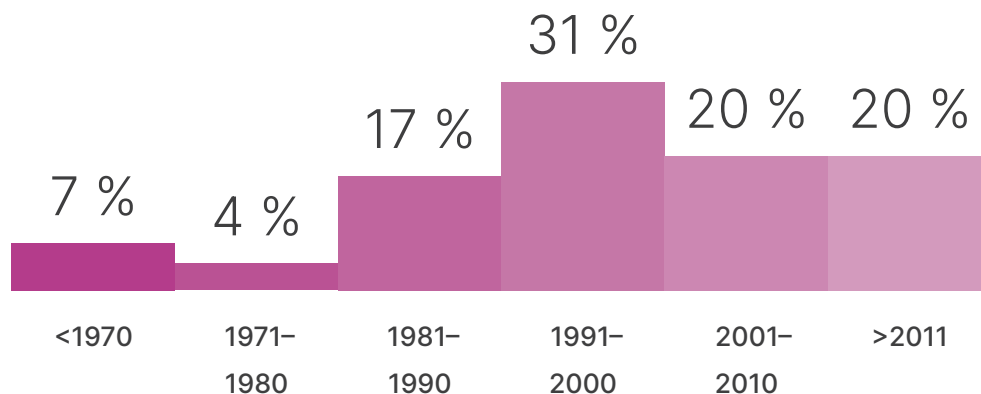
#### D5 Ort der Tätigkeit



Im Vergleich zum Vorjahr ist das Verhältnis 2022 zwischen Ärzten aus dem „Umland“ und der „Stadt“ Richtung „Umland“ gestiegen.

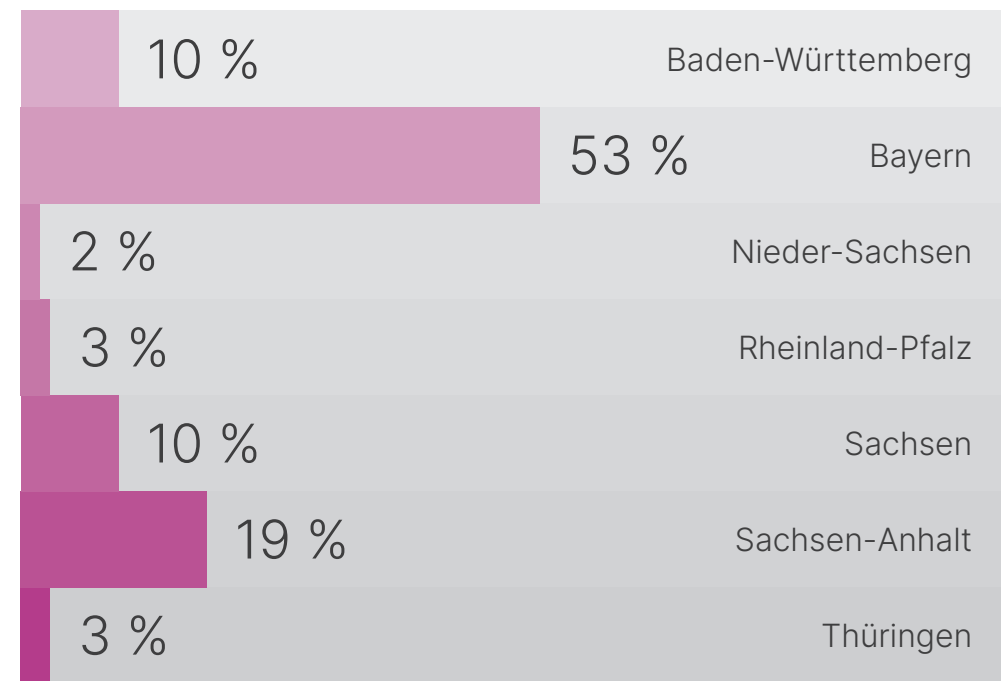
# Demografische Daten der teilnehmenden Ärzte

## D6 Jahr der Approbation



Mit 31 % hat die Mehrheit der teilnehmenden Ärzte zwischen 1991–2000 approbiert.

## D7 Bundesland

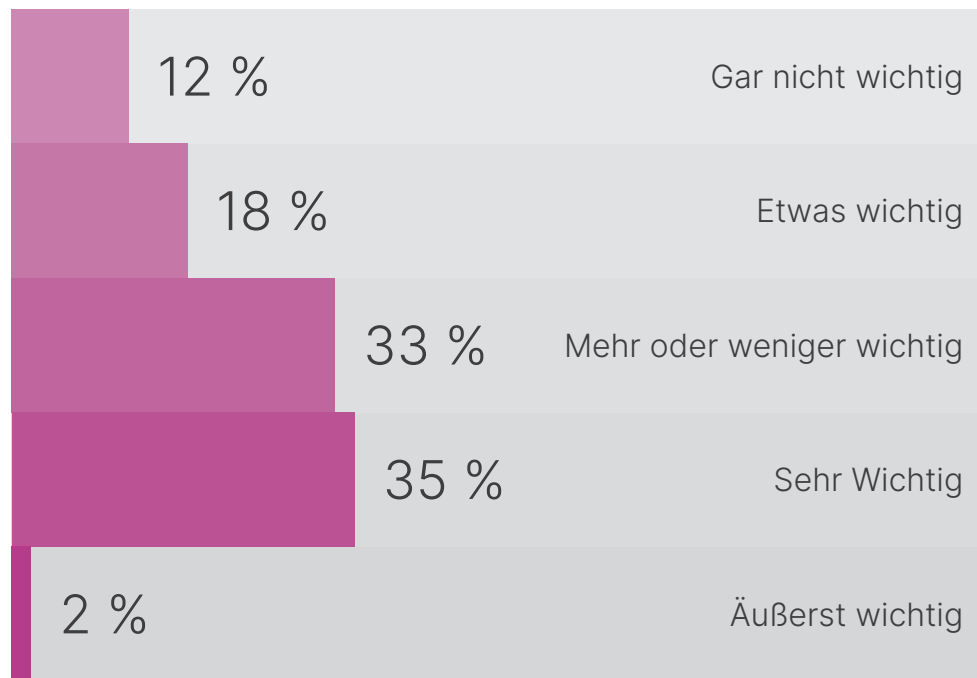


Unter den Teilnehmern befanden sich Ärzte aus 10 Bundesländern; vermehrt nahmen Ärzte aus Bayern und Sachsen-Anhalt an der Befragung teil.



# Fragen zum Image von Klenke Med

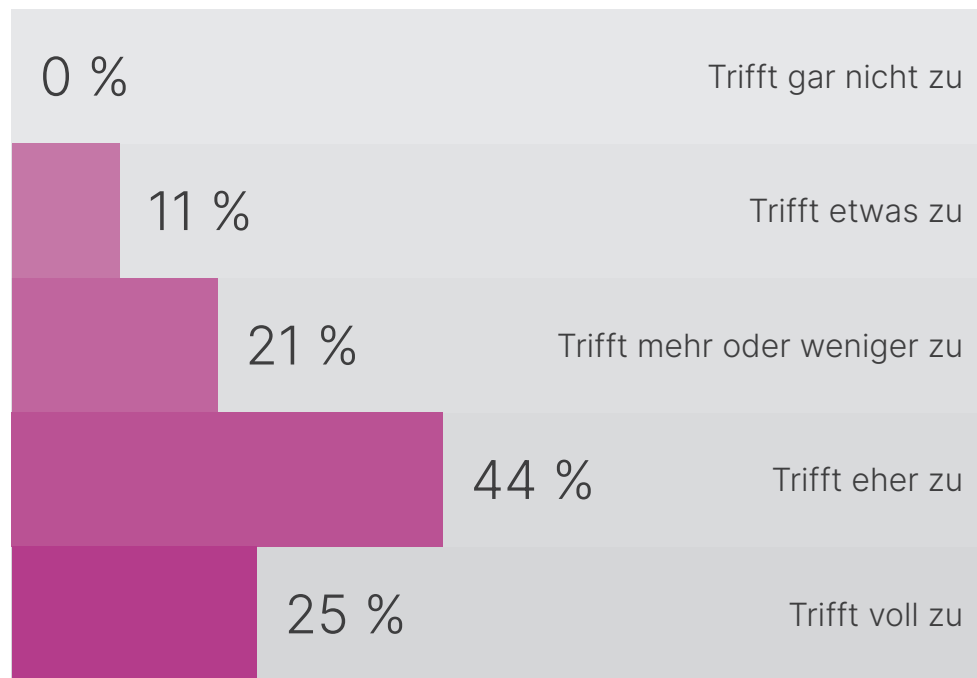
**B1** Wie entscheidend ist für Sie der Online-Auftritt der Firma Klenke Med?



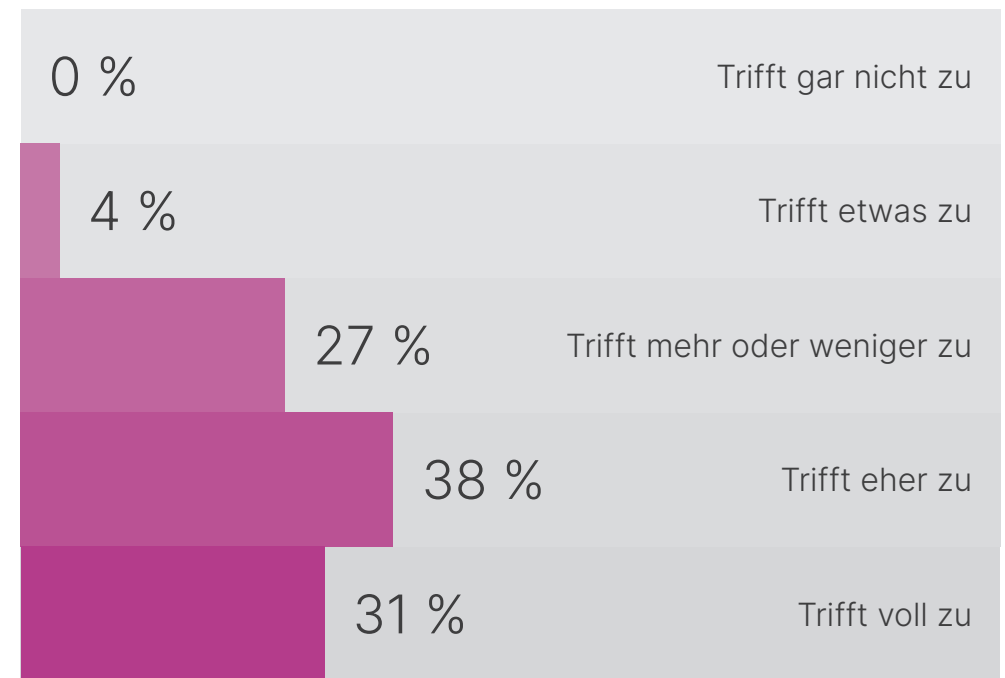
Mit zusammengekommen 68 % bewertete die Mehrheit der teilnehmenden Ärzte den Online-Auftritt von Klenke Med von „Mehr oder weniger wichtig“ bis „Sehr wichtig“.

# Fragen zum Image von Klenke Med

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



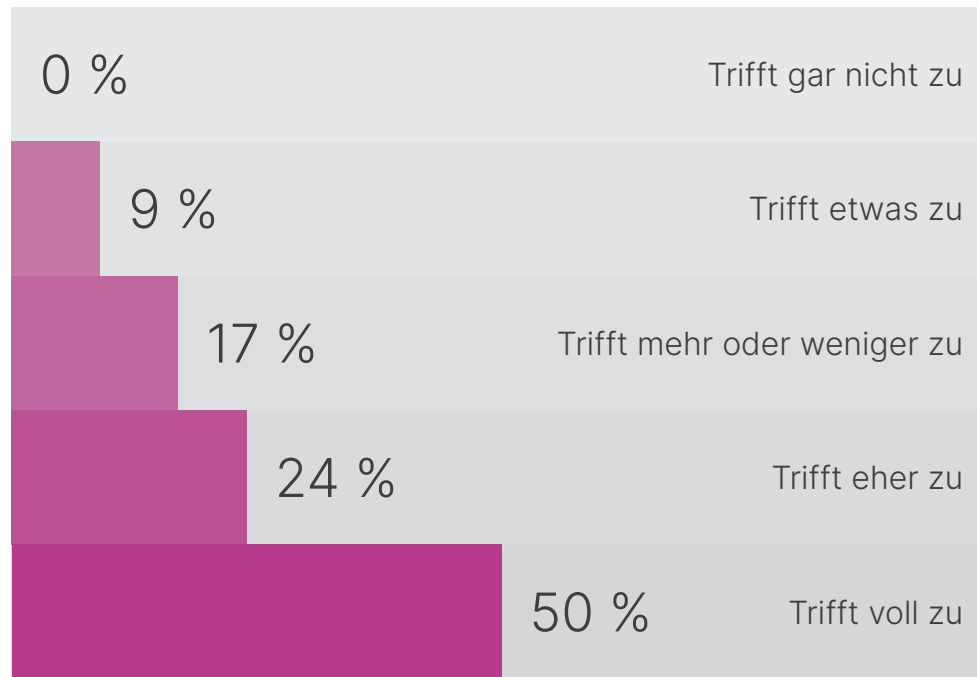
**B2.2** Würden Sie Klenke Med als Unternehmen mit langer Tradition bezeichnen?



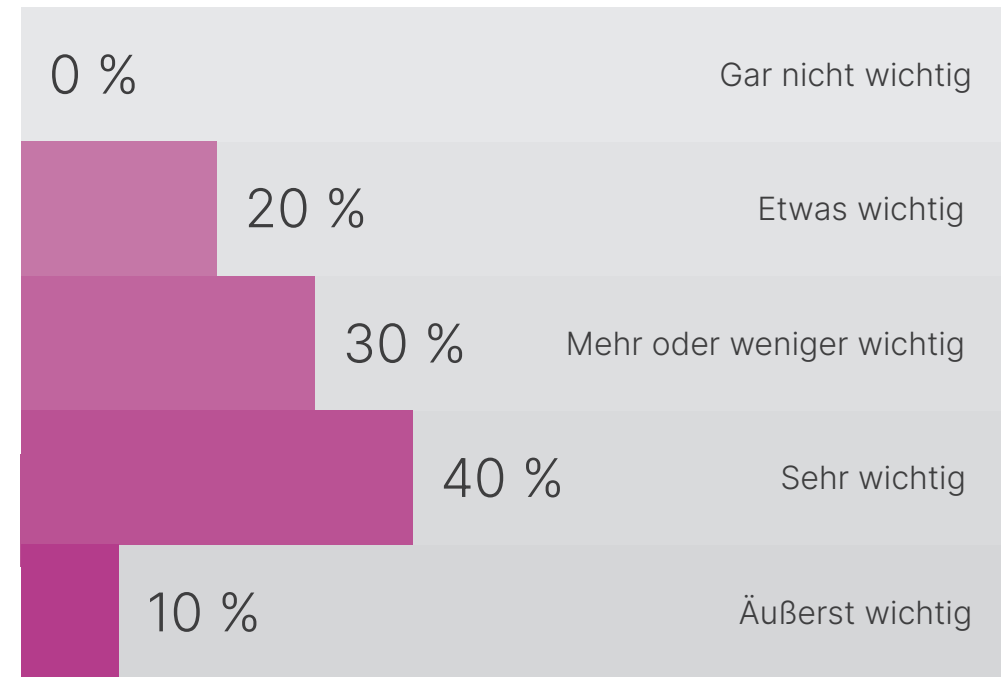


# Fragen zum Image von Klenke Med

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



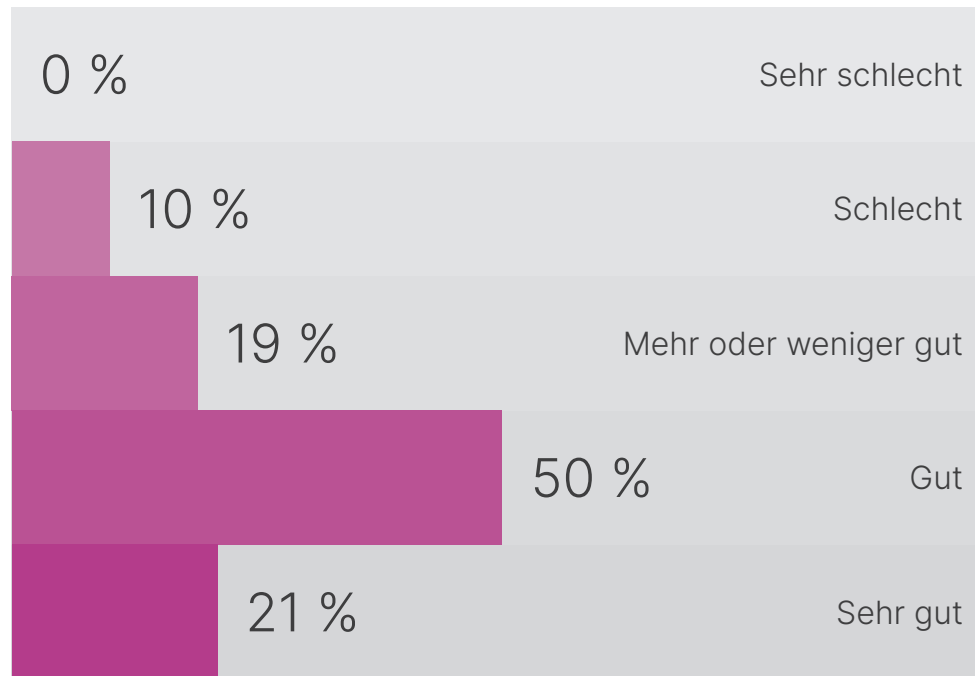
**B3** Wie wichtig ist für Sie das soziale Engagement des Unternehmens?



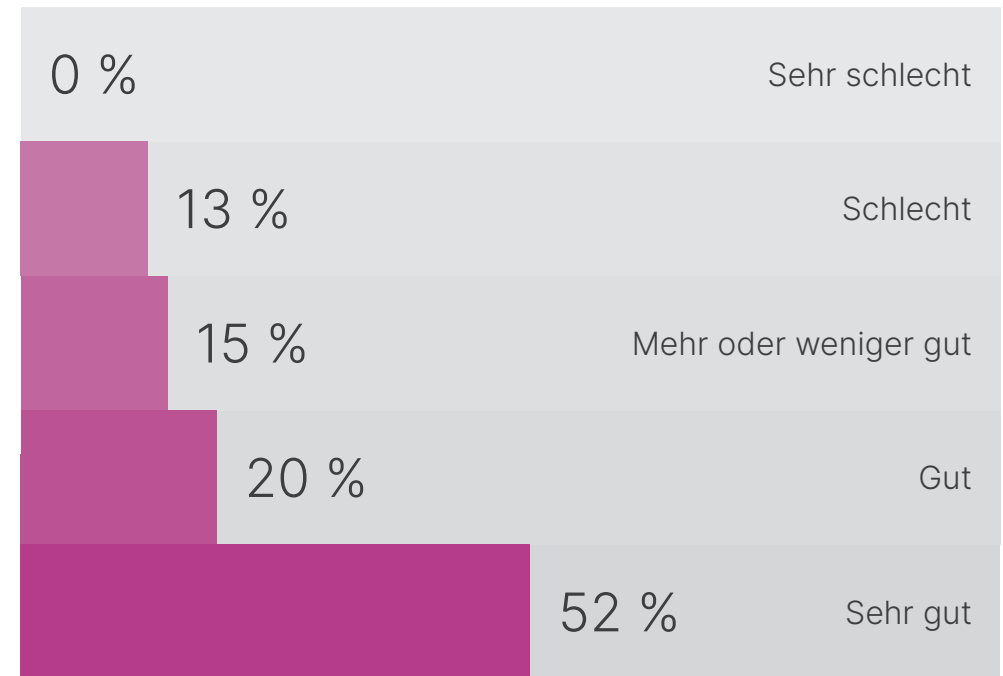


# Fragen zum Image von Klenke Med

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



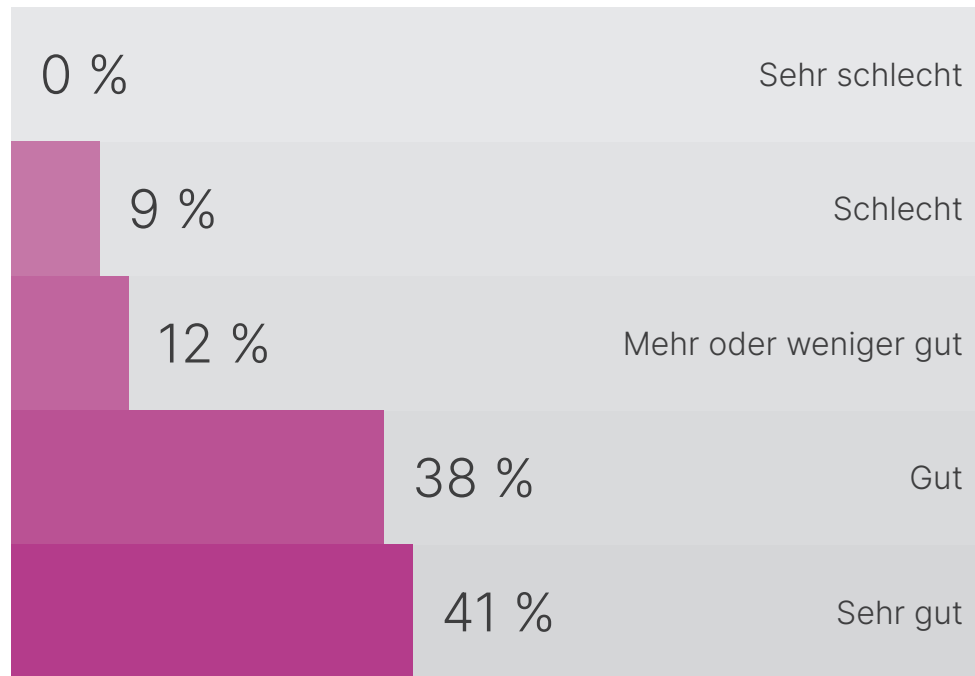
**B4.2** Wie bewerten Sie die Qualität der Produkte des Unternehmens?



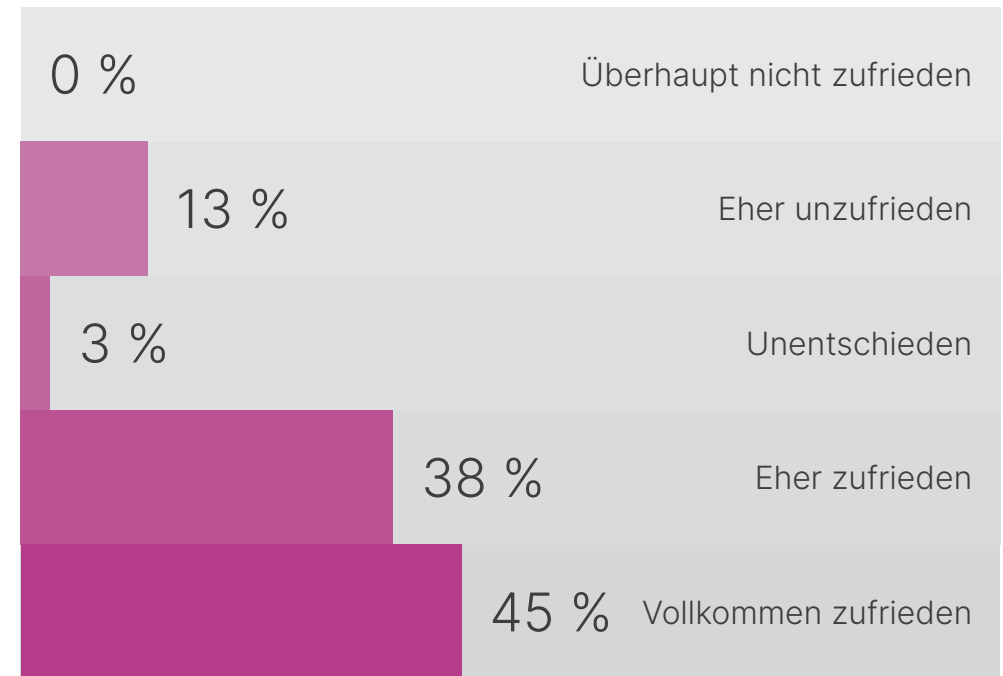


# Fragen zum Image von Klenke Med

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

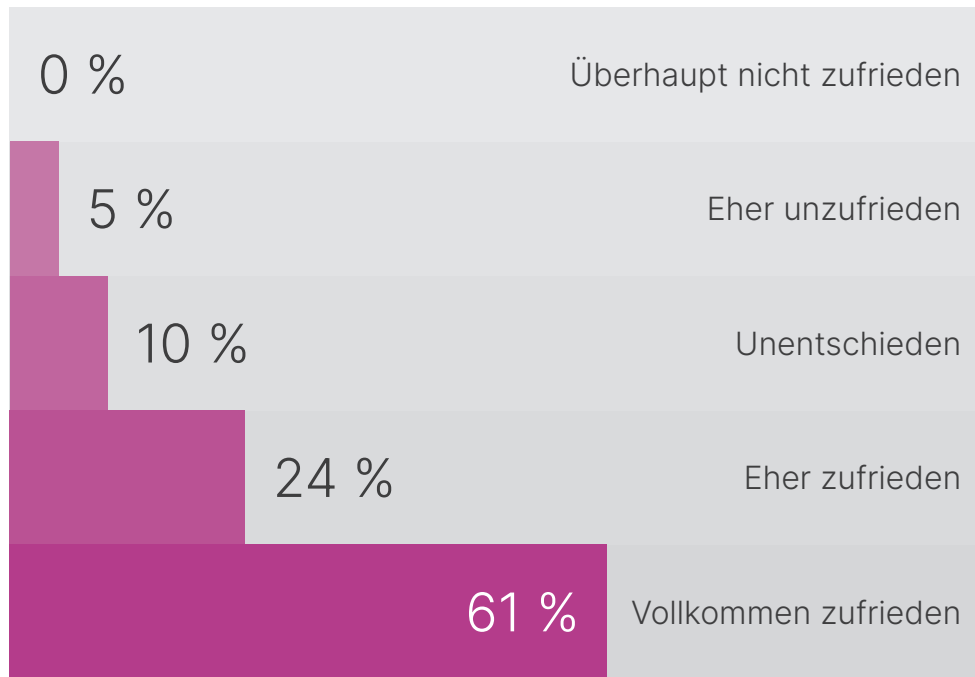


**B5** Wie zufrieden sind Sie mit der Häufigkeit der Besuche durch den Außendienst der Firma Klenke Med?

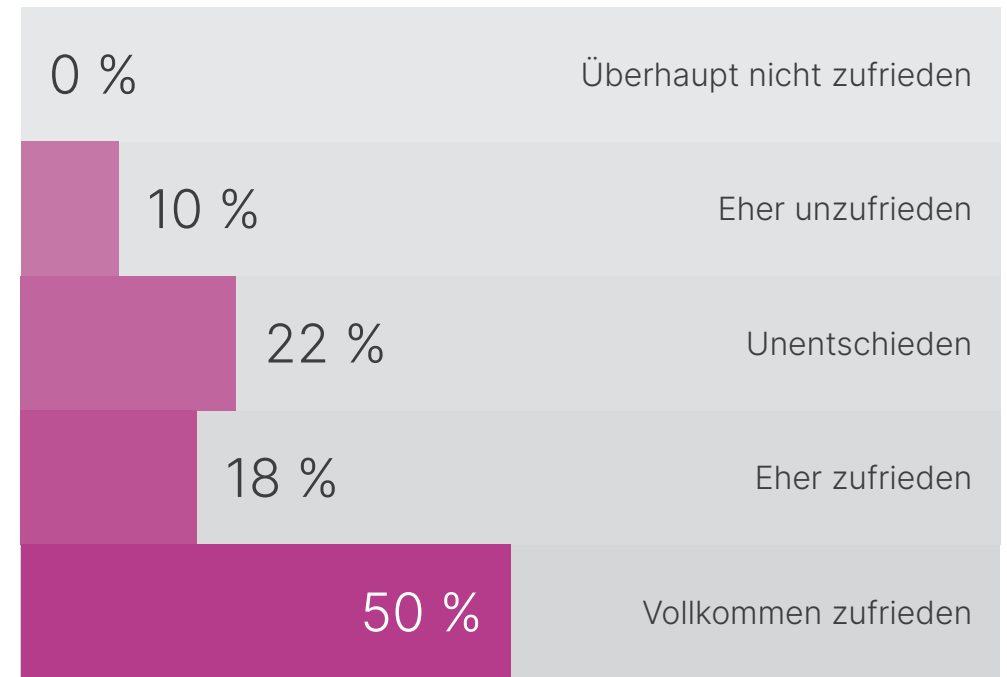


# Fragen zum Image von Klenke Med

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



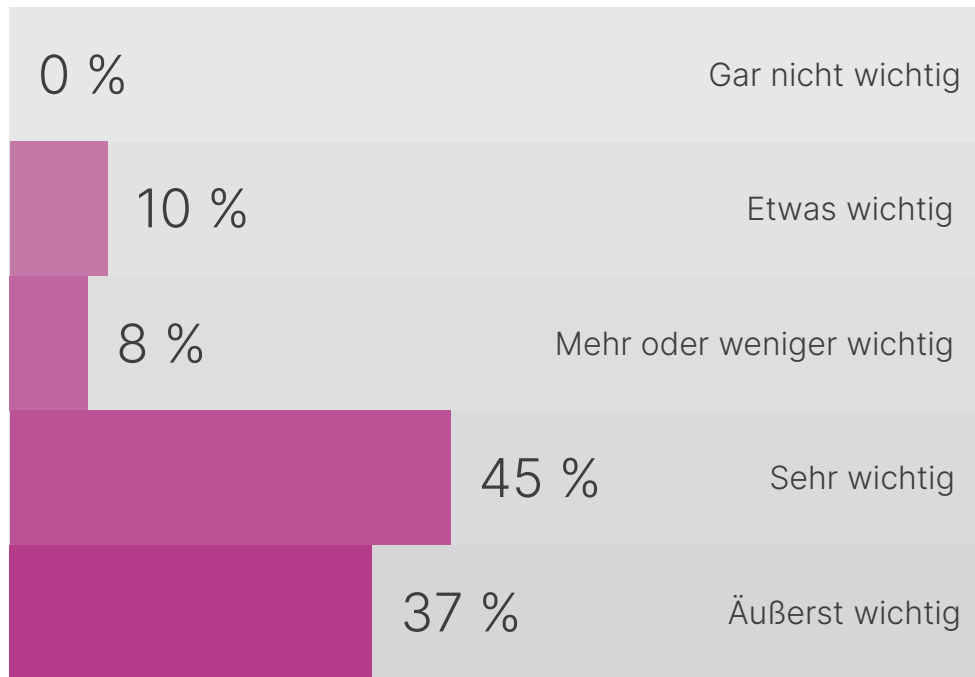
**B7** Wie zufrieden sind Sie mit der fachlichen Kompetenz und Beratung der Außendienst-Mitarbeiter der Firma Klenke Med?



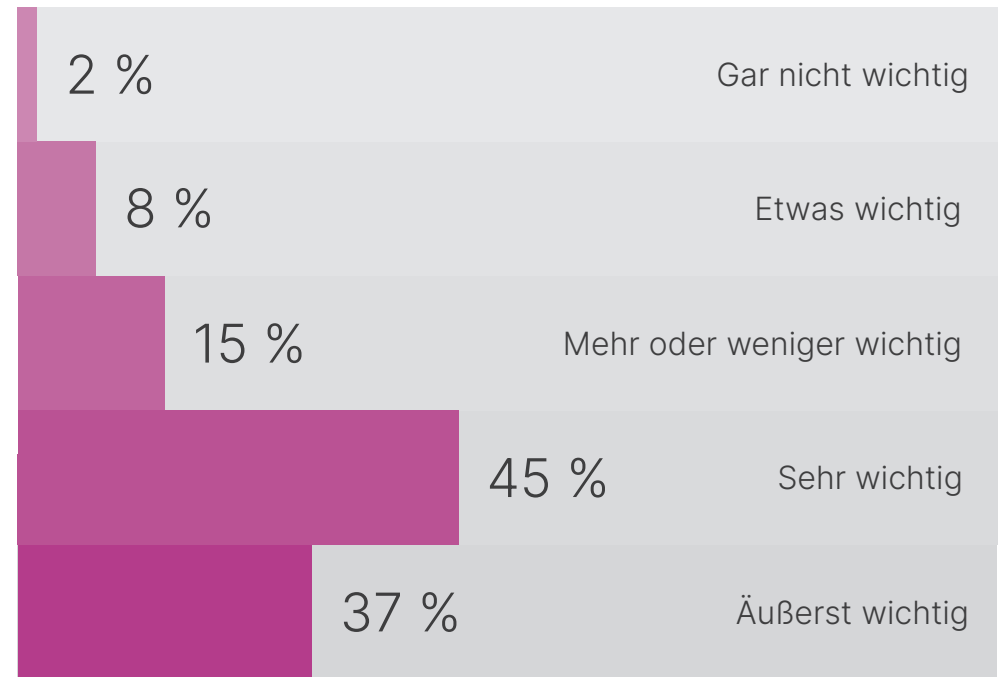


# Fragen zum Image von Klenke Med

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

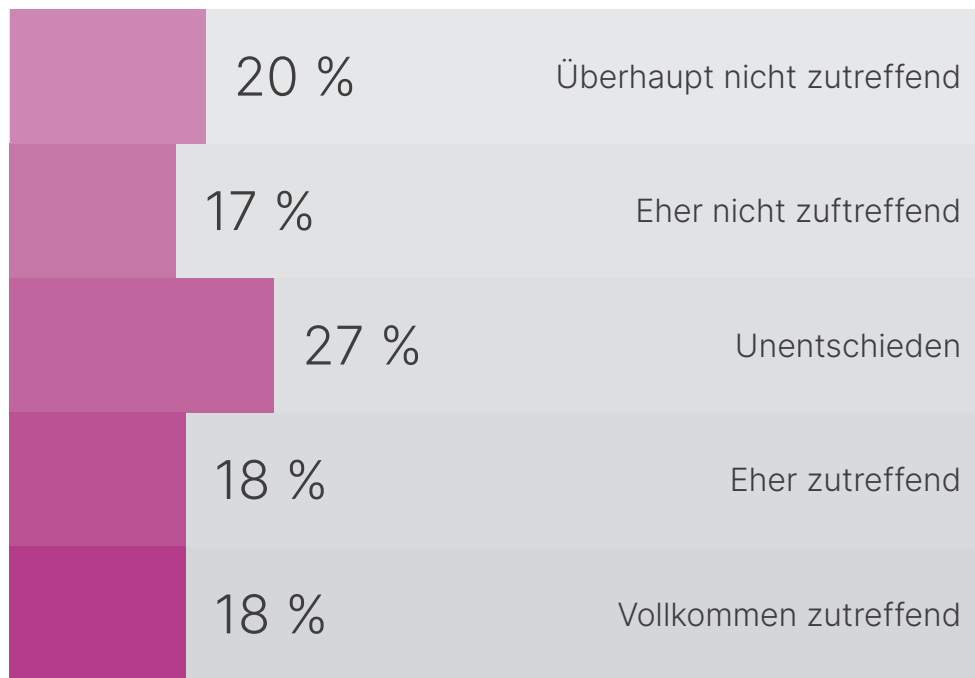


**B9** Ist für Sie der persönliche Kontakt ausschlaggebend für die Zusammenarbeit zwischen Ihrer Praxis und der Firma Klenke Med?

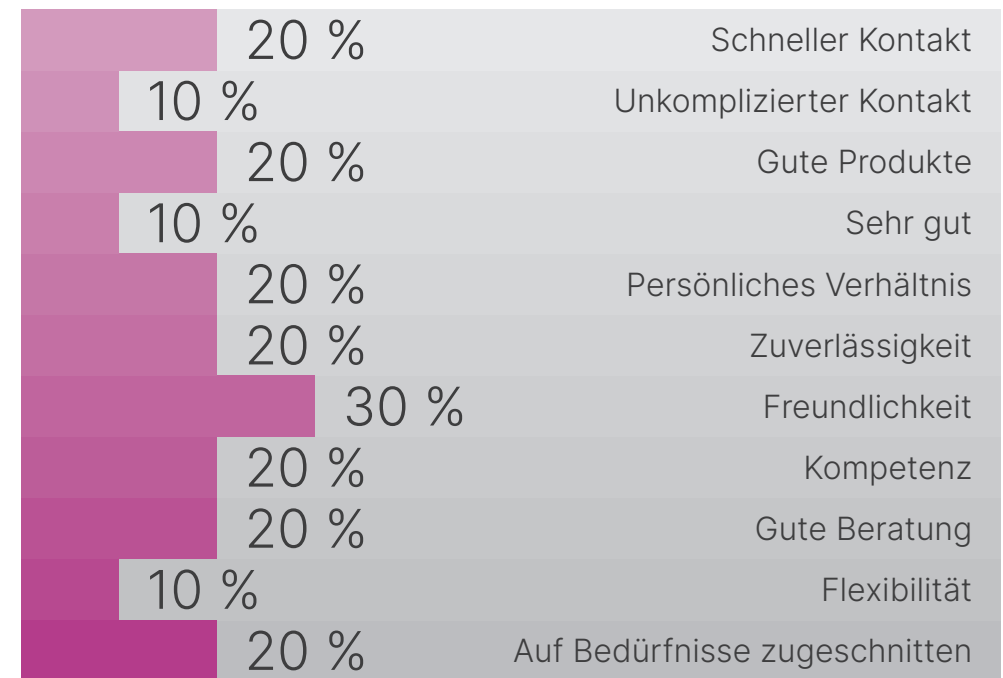


# Fragen zum Image von Klenke Med

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



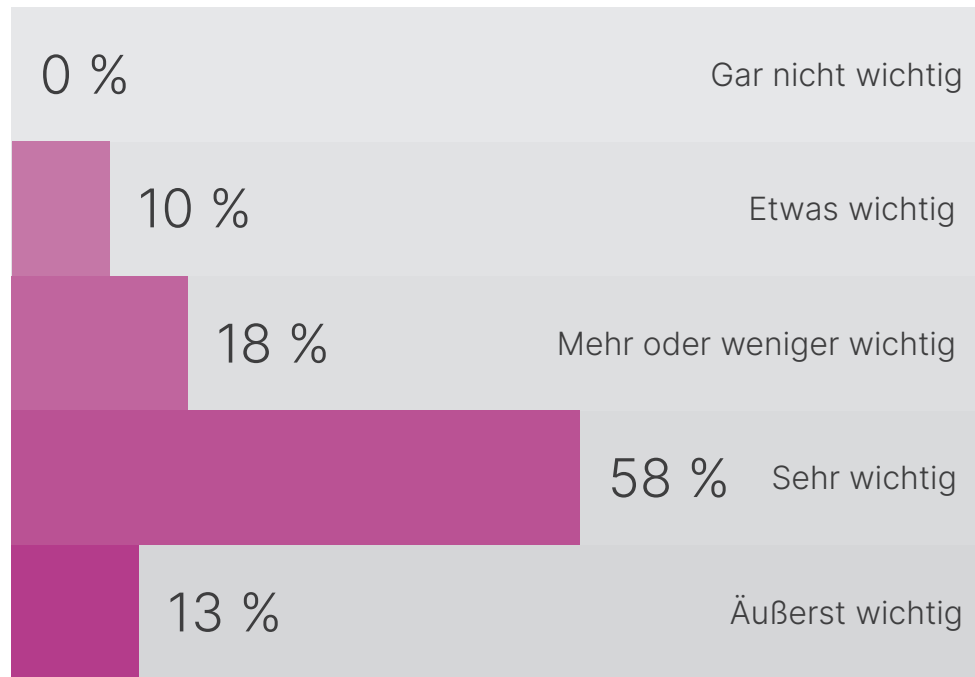
**B11** Was schätzen Sie an der Zusammenarbeit Ihrer Praxis mit den Außendienst-Mitarbeitern der Firma Klenke Med?



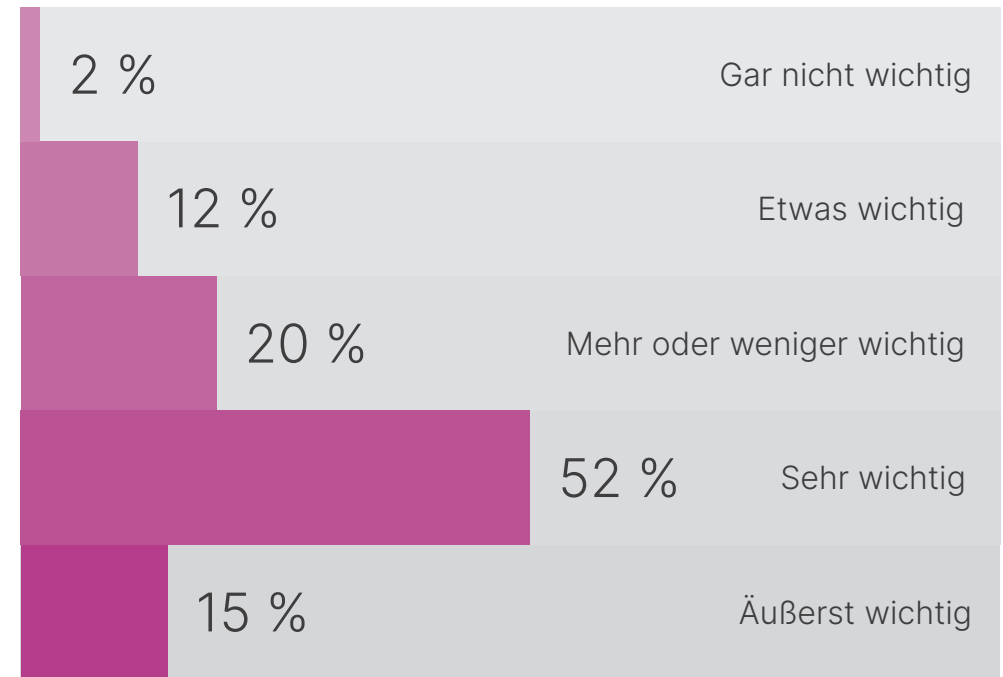


# Fragen zum Image von Klenke Med

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



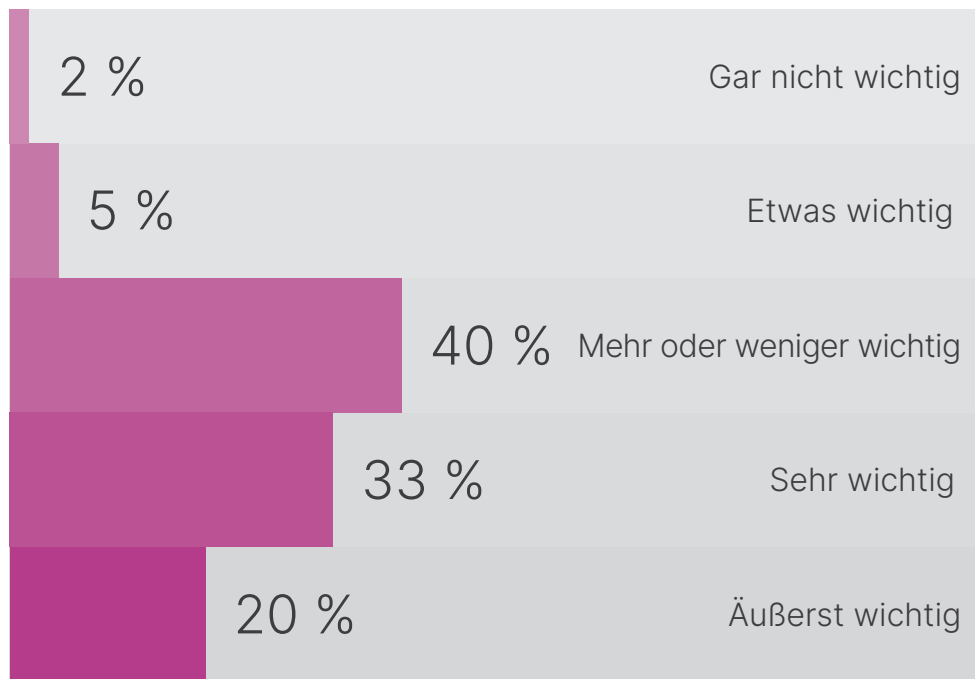
**B13** Wie wichtig sind Beraterfähigkeiten bei der Wahl zwischen Unternehmen wie unserem?



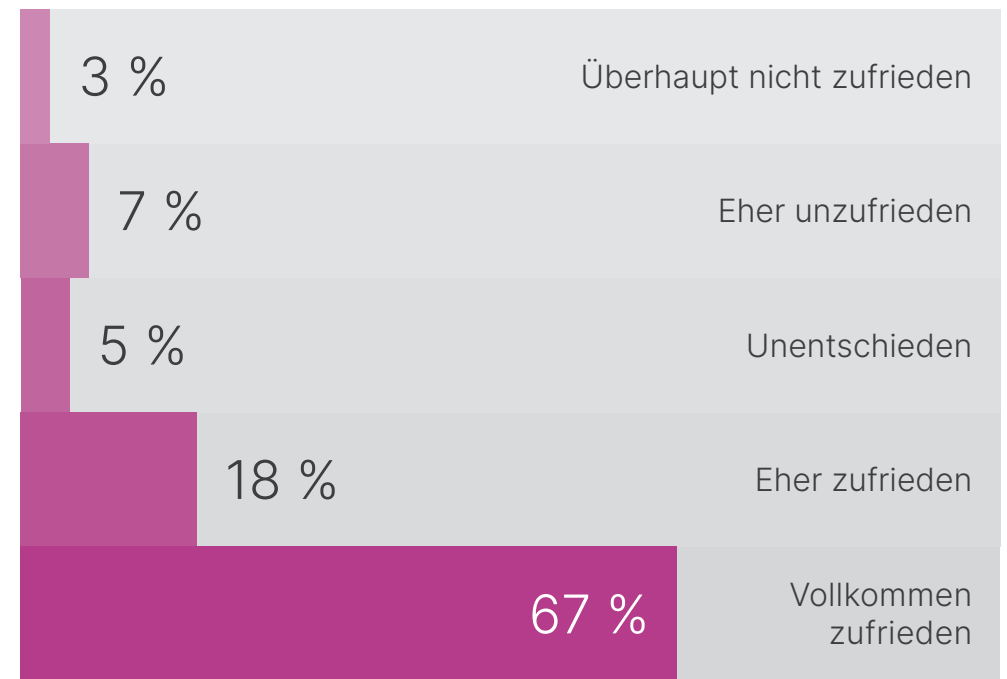


# Fragen zum Image von Klenke Med

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



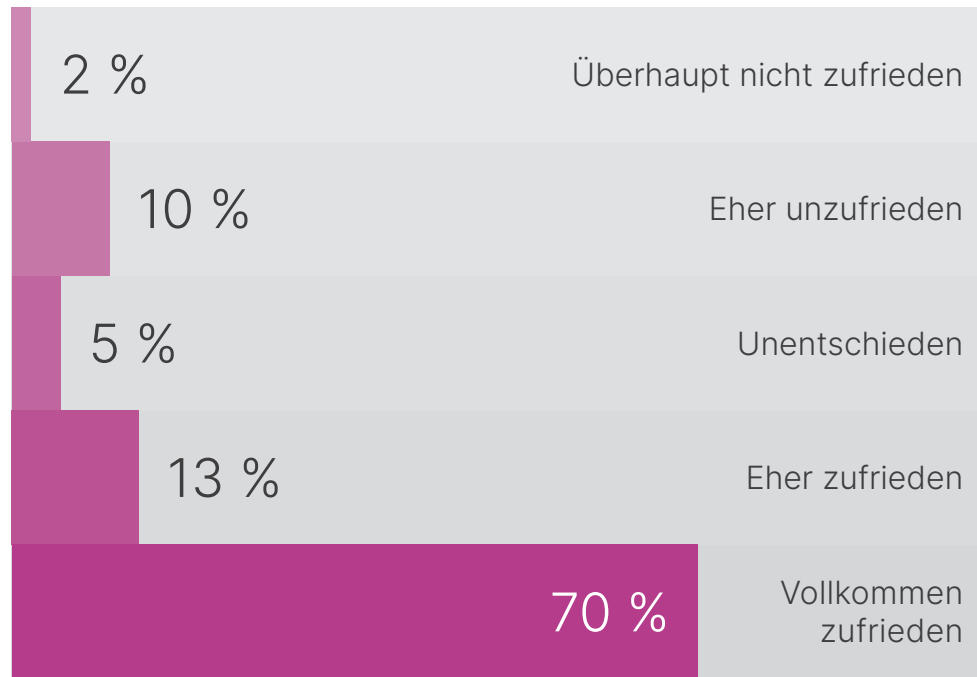
**B15** Wie zufrieden sind Sie mit der organisatorischen Abwicklung Ihrer Bestellungen?



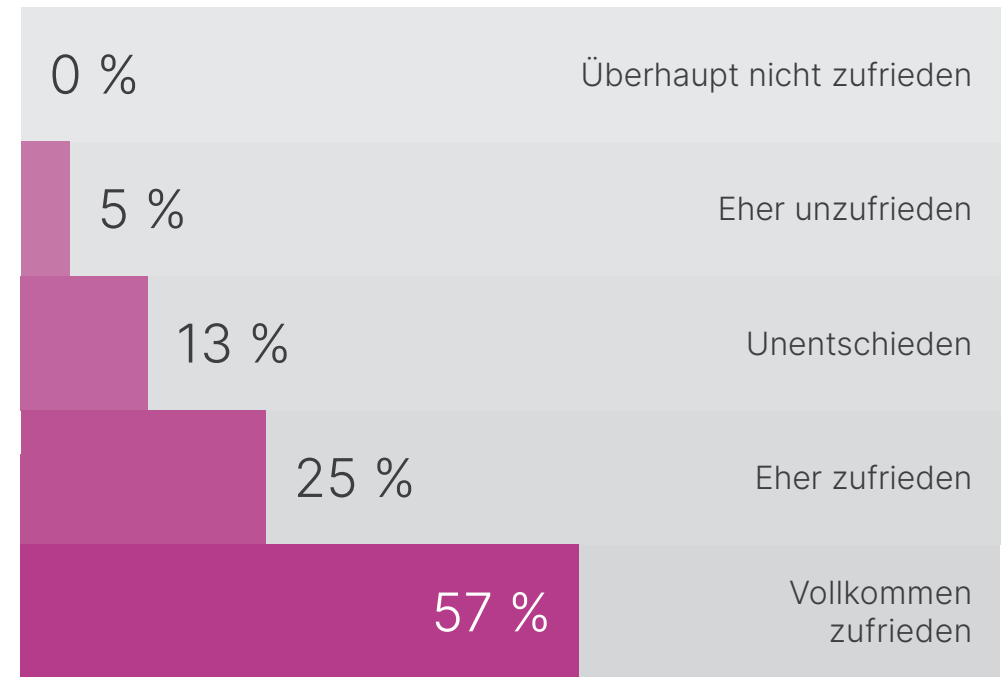


# Fragen zum Image von Klenke Med

**B16** Wie zufrieden sind Sie mit der Schnelligkeit der Lieferung?

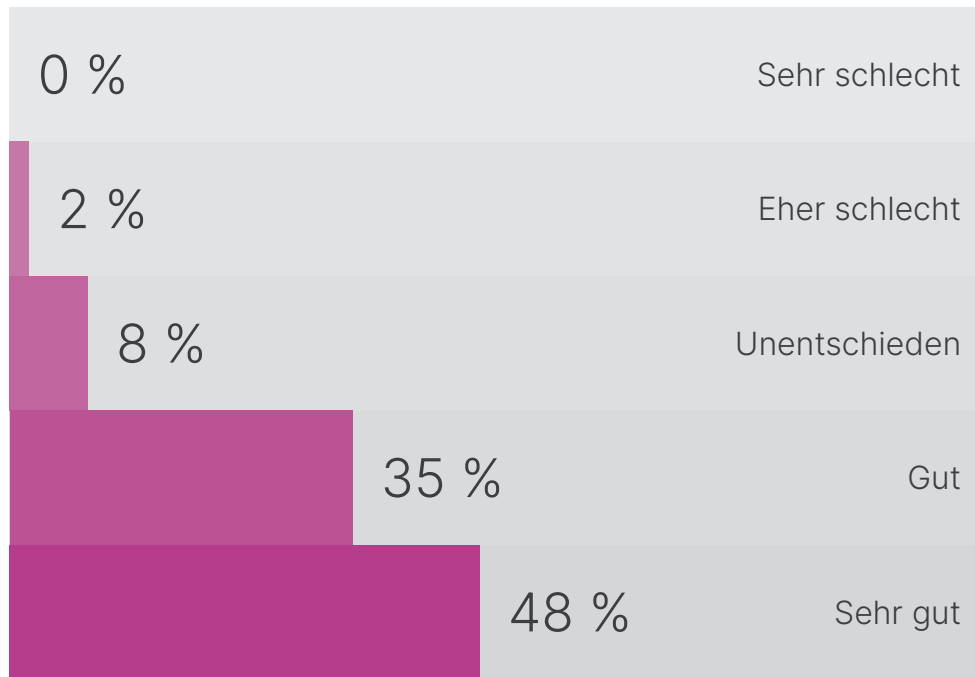


**B17** Wie zufrieden sind Sie mit der Genauigkeit der Lieferung?



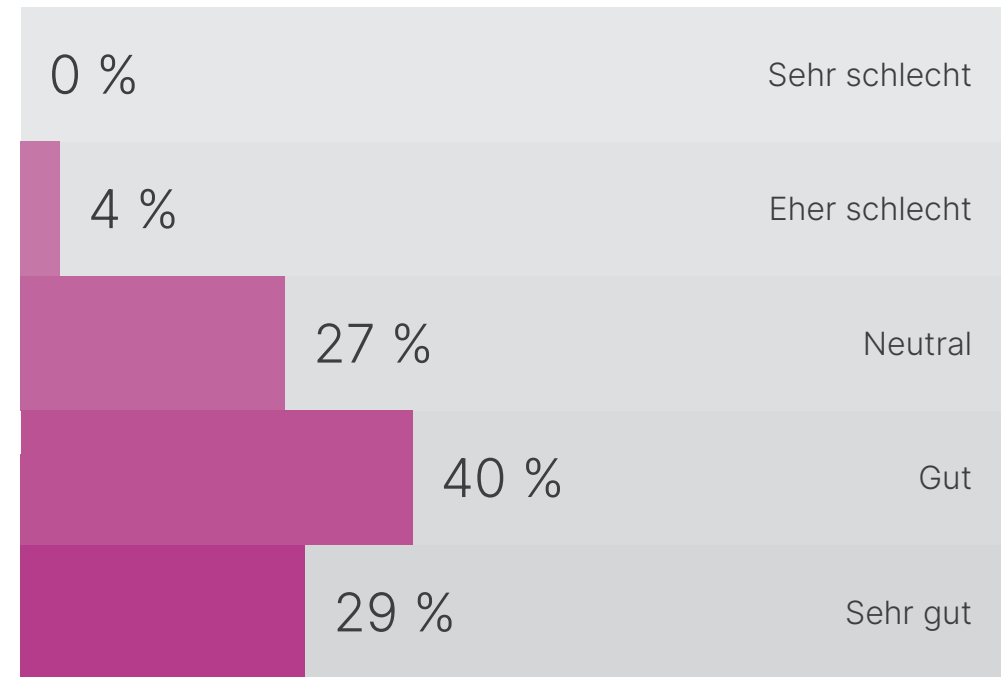
# Fragen zum Image von Klenke Med

**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**



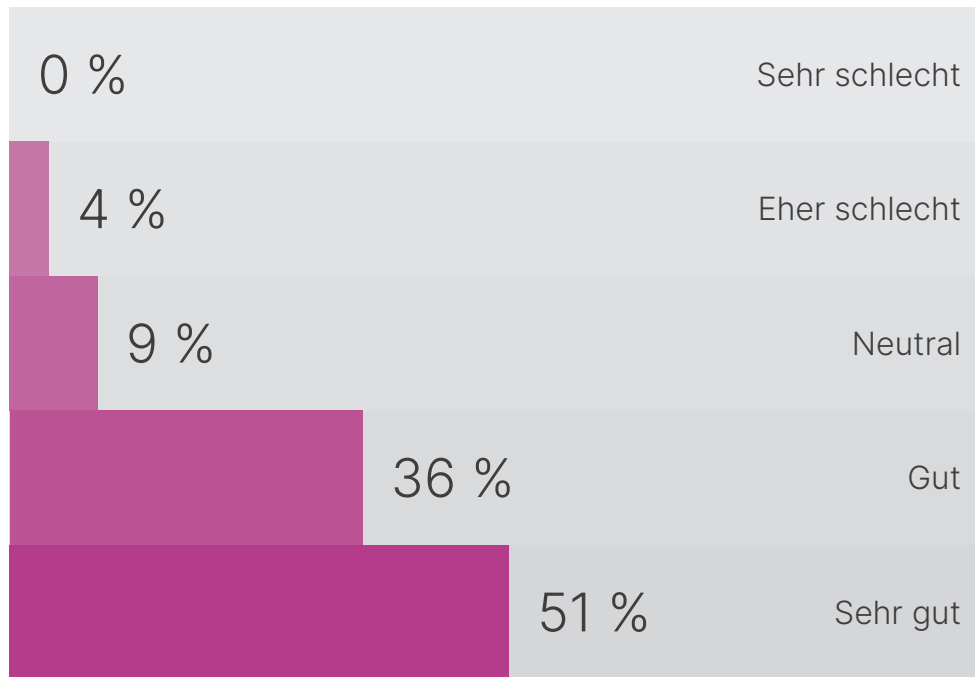


# Fragen zum Image von Klenke Med

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

Wenn ja, wie bewerten Sie folgende Eigenschaften:

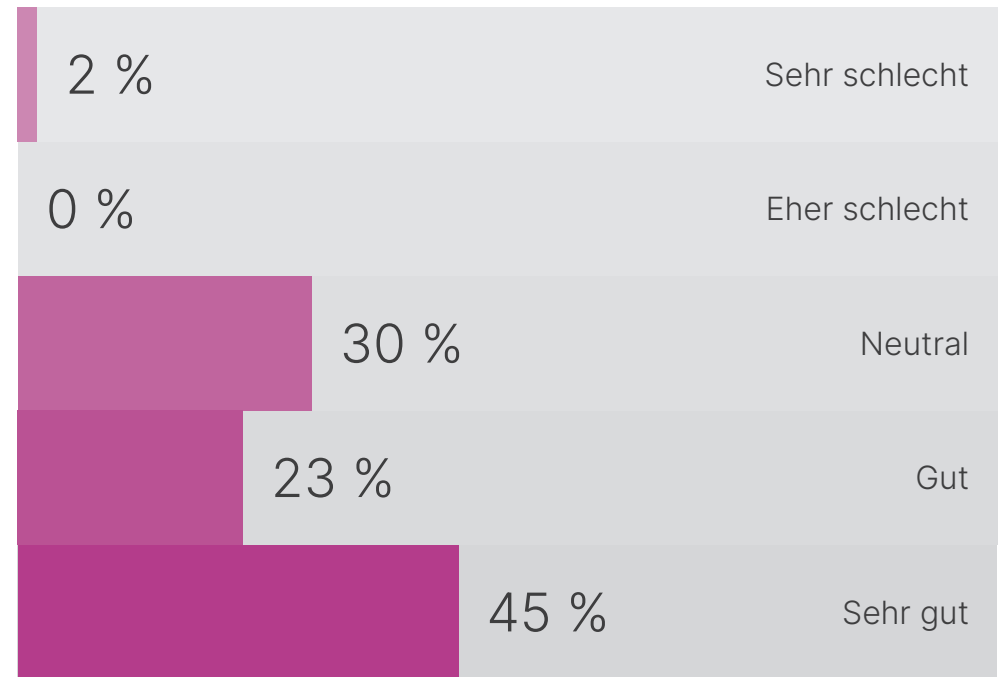
### Hilfsbereitschaft



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

Wenn ja, wie bewerten Sie folgende Eigenschaften:

### Kompetenz

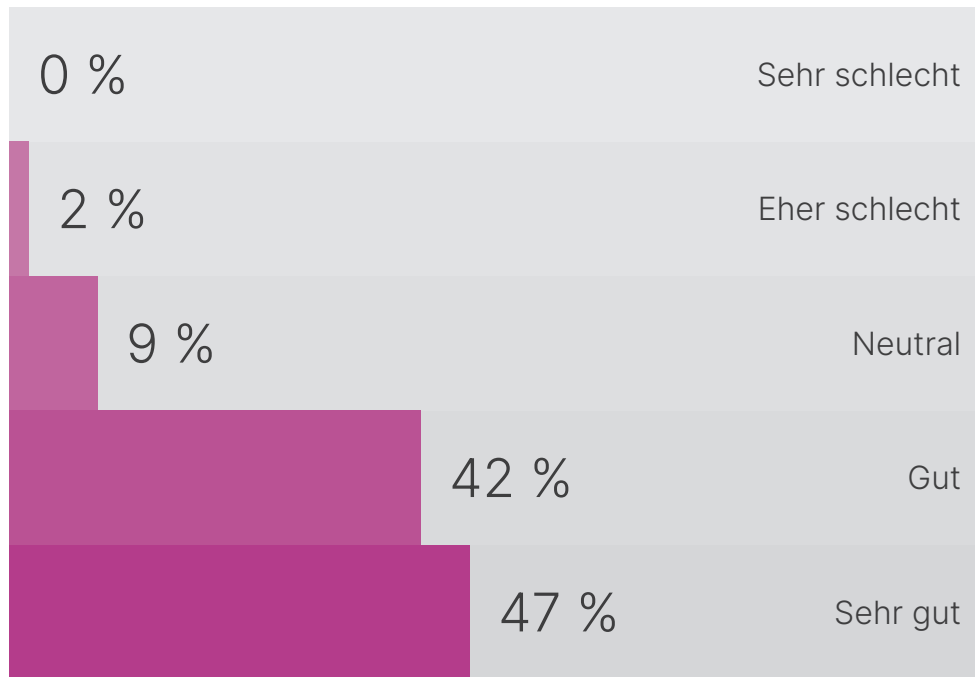


# Fragen zum Image von Klenke Med

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

Wenn ja, wie bewerten Sie folgende Eigenschaften:

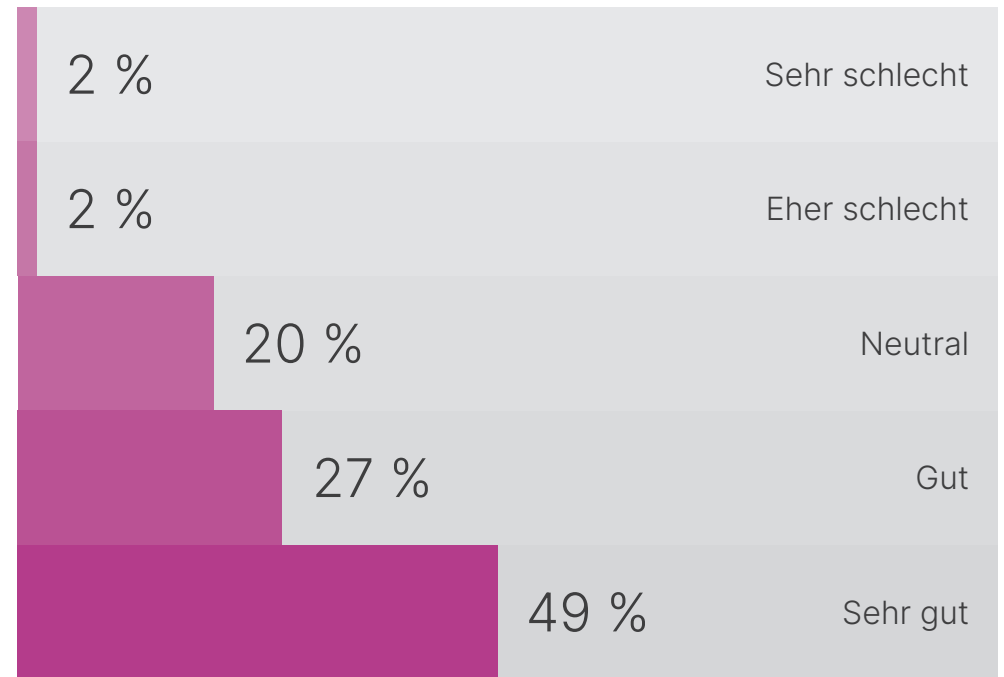
### Verständlichkeit



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

Wenn ja, wie bewerten Sie folgende Eigenschaften:

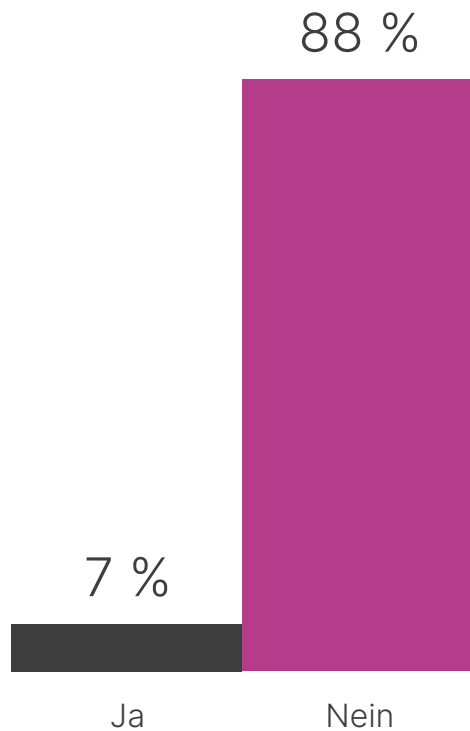
### Gelassenheit



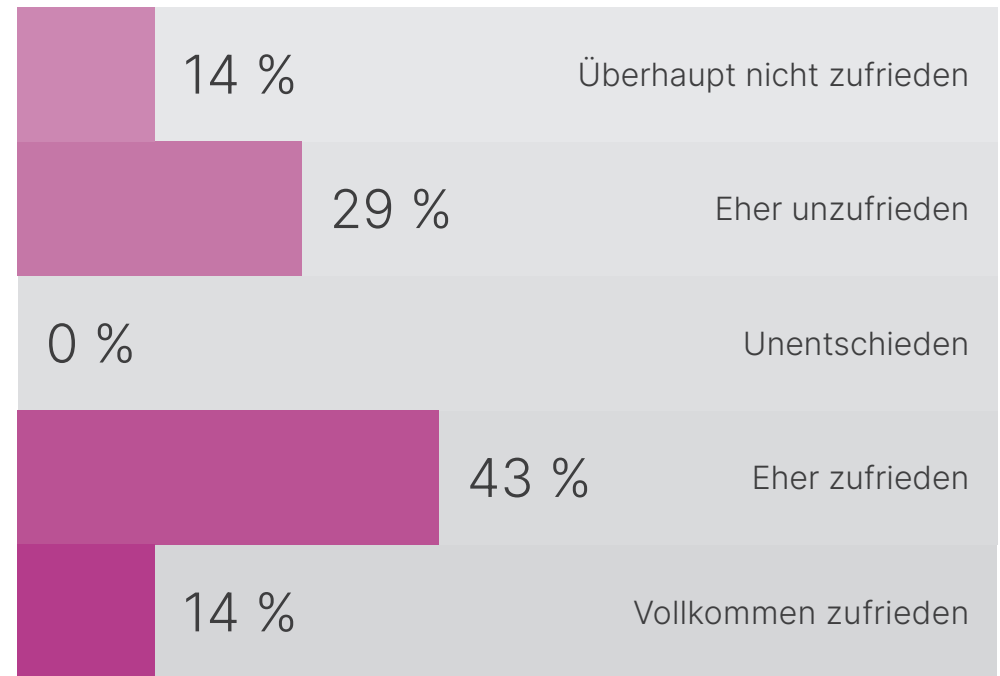


# Fragen zum Image von Klenke Med

**B20** Hatten Sie bereits einen Grund zur Reklamation?



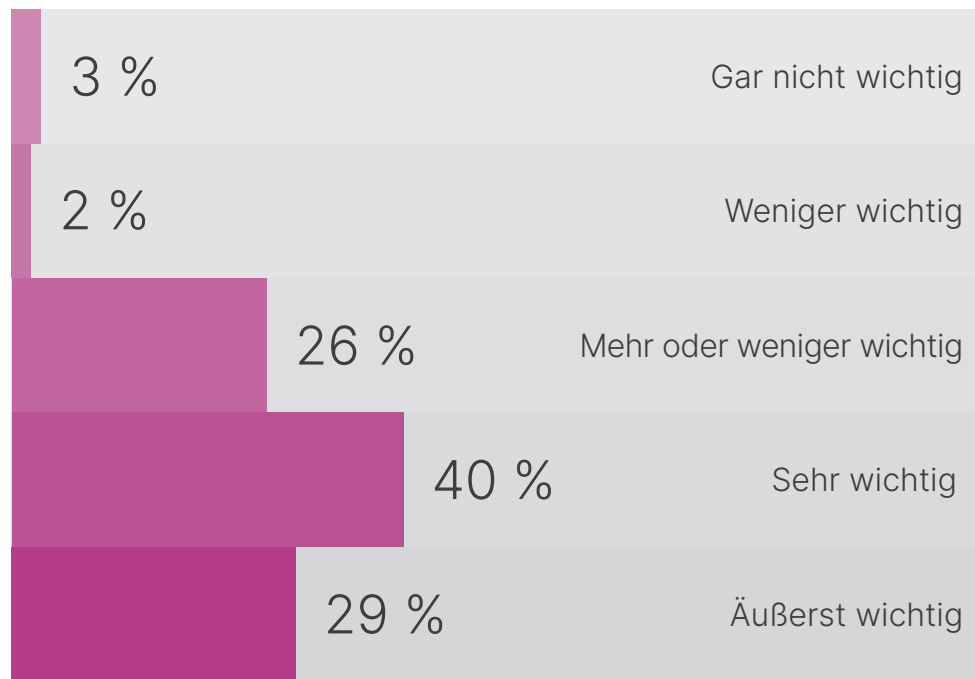
**B21** Wenn ja, wie zufrieden waren Sie mit der Lösung?



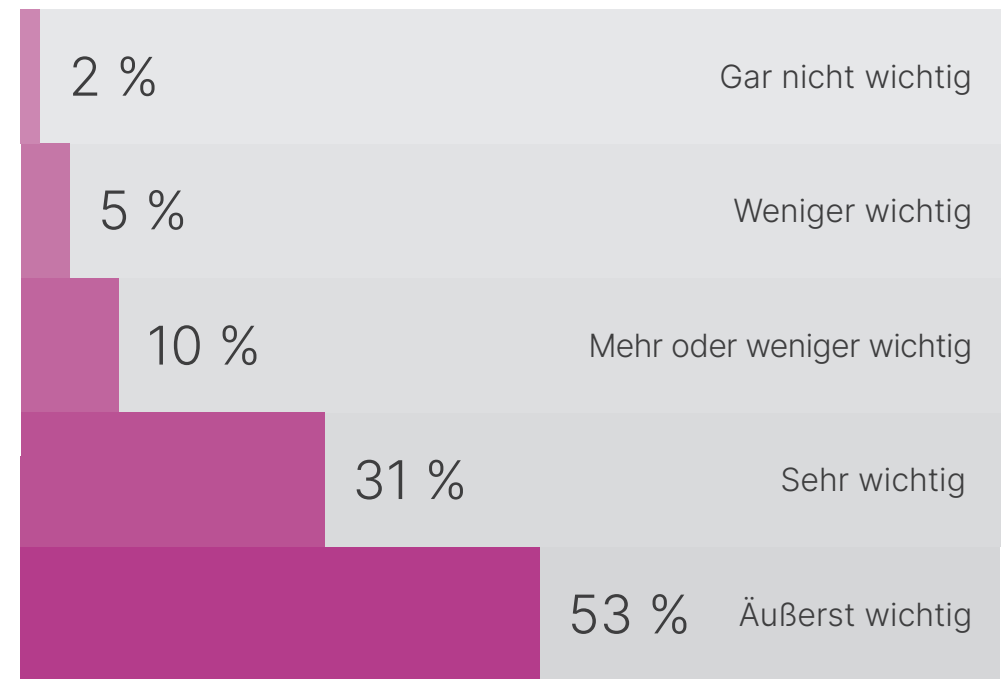


# Fragen zum Image von Klenke Med

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



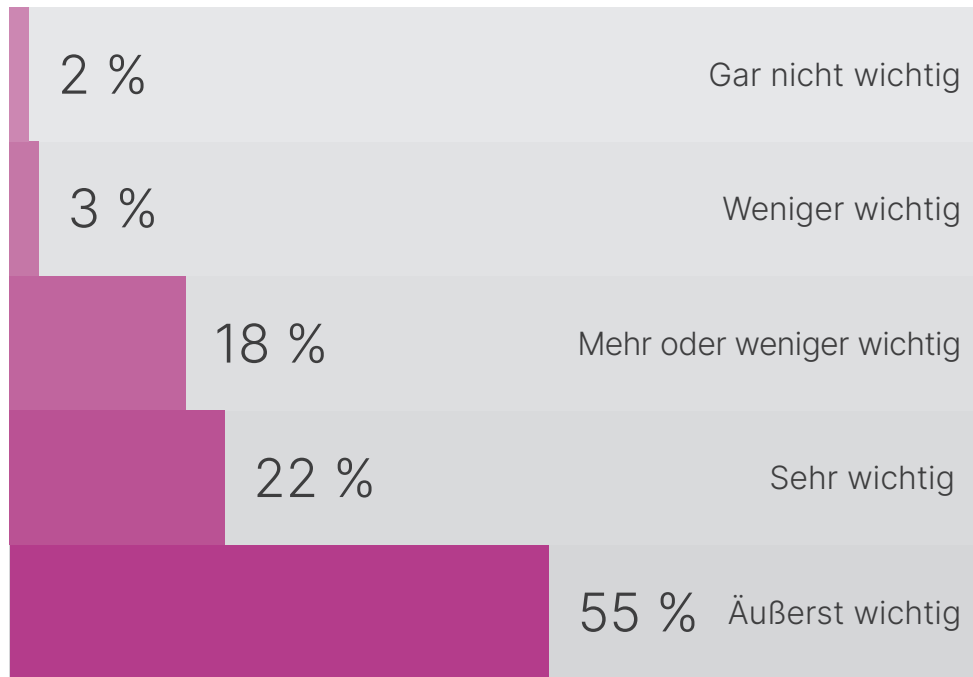
**B22.2** Auf einer Skala von 1-5, wie viel Wert legen Sie auf den Punkt: **Qualität?**



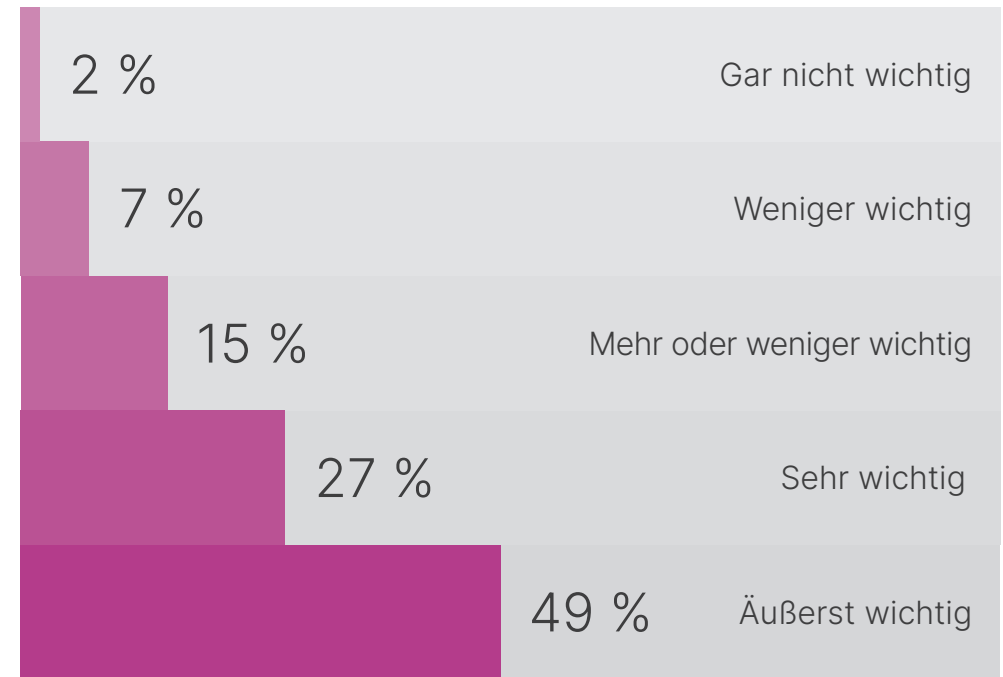


# Fragen zum Image von Klenke Med

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

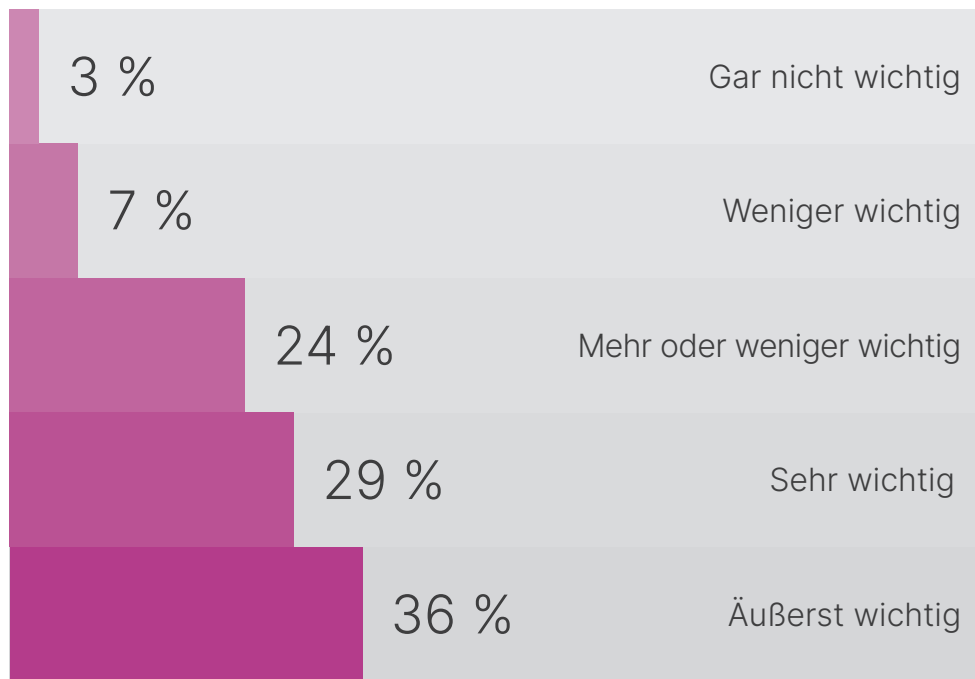


**B22.4** Auf einer Skala von 1-5, wie viel Wert legen Sie auf den Punkt: **Service?**

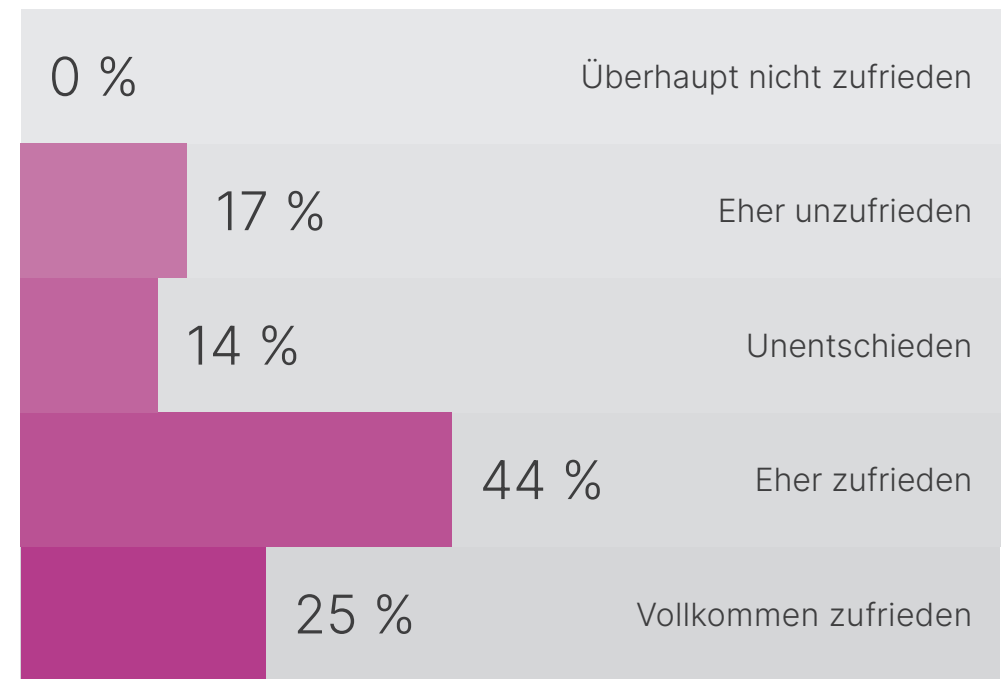


# Fragen zum Image von Klenke Med

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



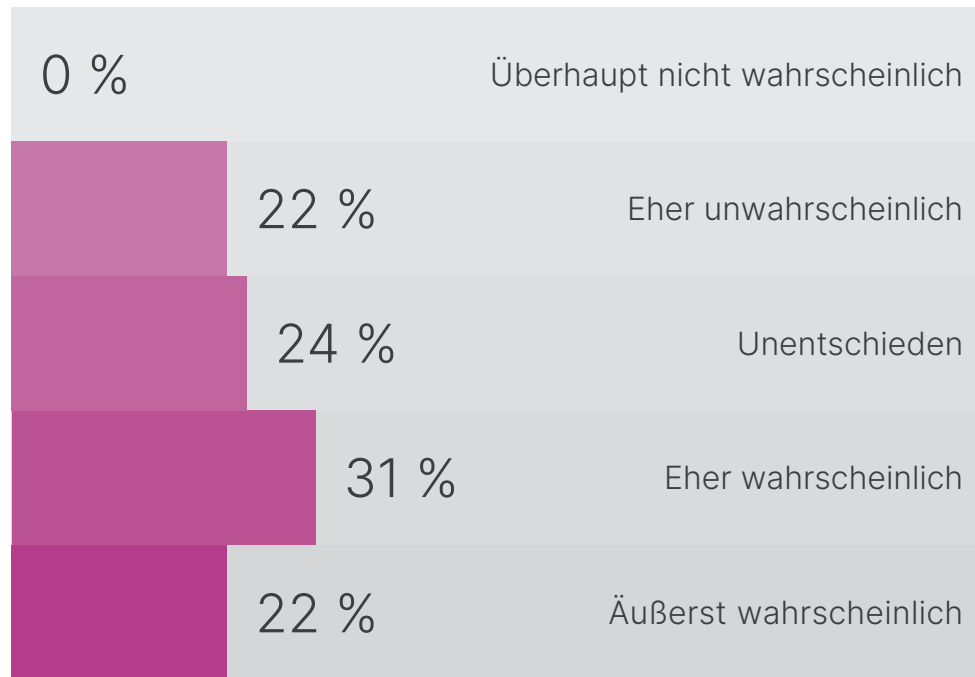
**B23** Wie zufrieden sind Sie mit unserem aktuellen Versanddienstleister UPS?



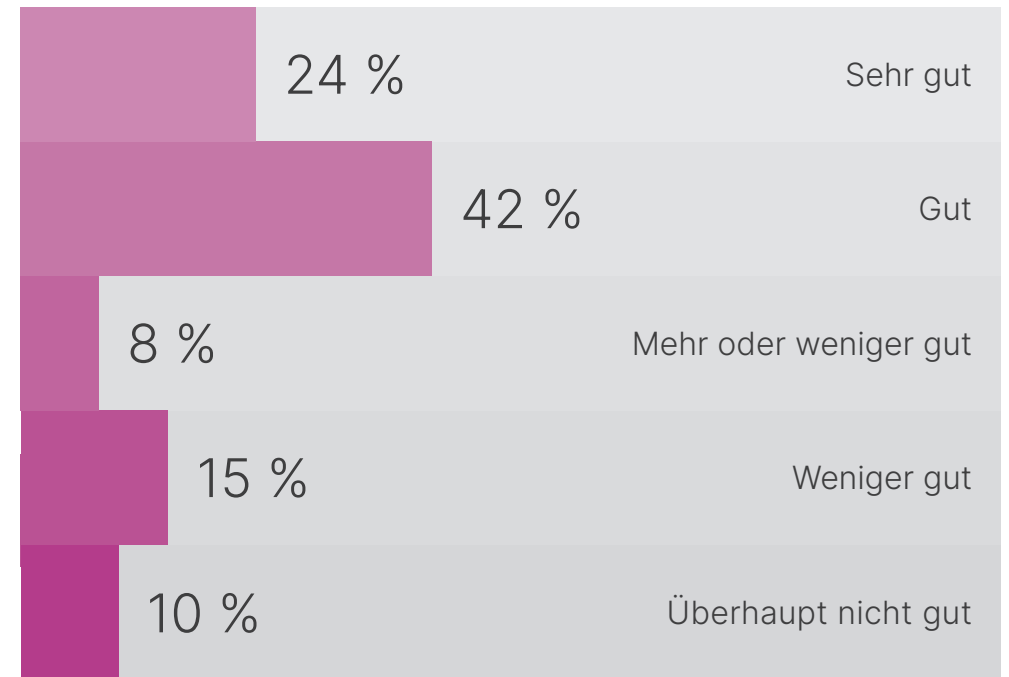


# Fragen zum Image von Klenke Med

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

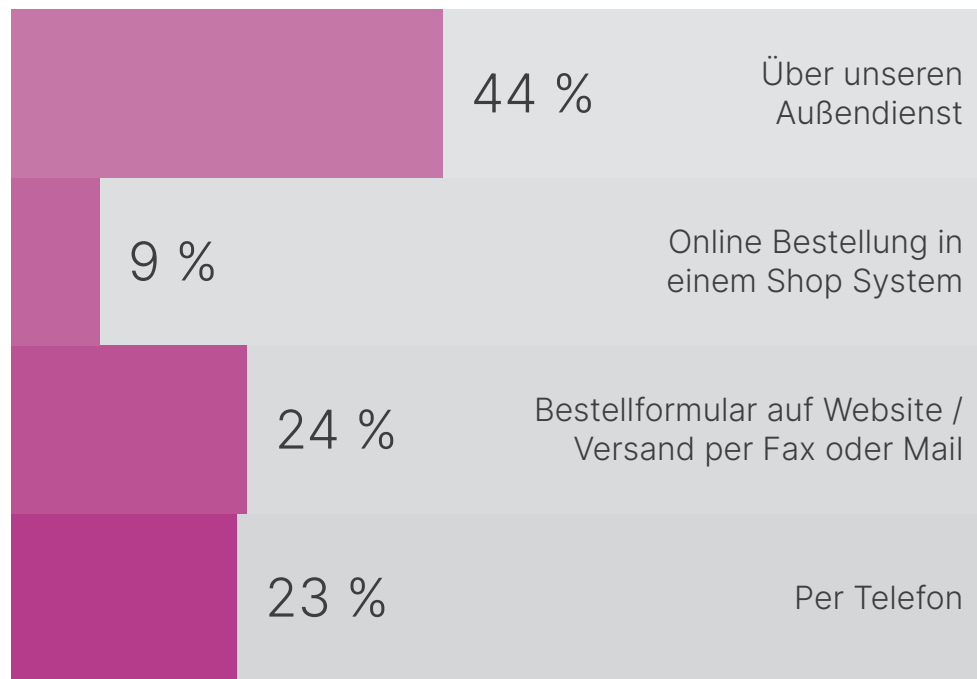


**B25** Wie sagen Ihnen die derzeitigen Möglichkeiten des Bestellvorgangs zu?

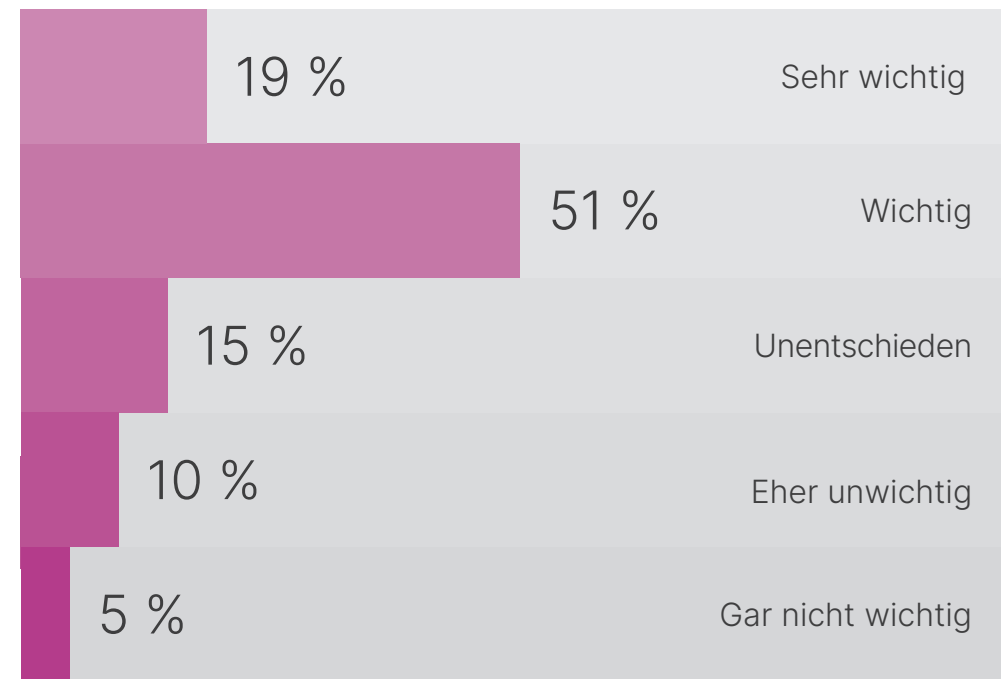


# Fragen zum Image von Klenke Med

**B26** Welchen Bestellvorgang würden Sie in Zukunft bevorzugen?



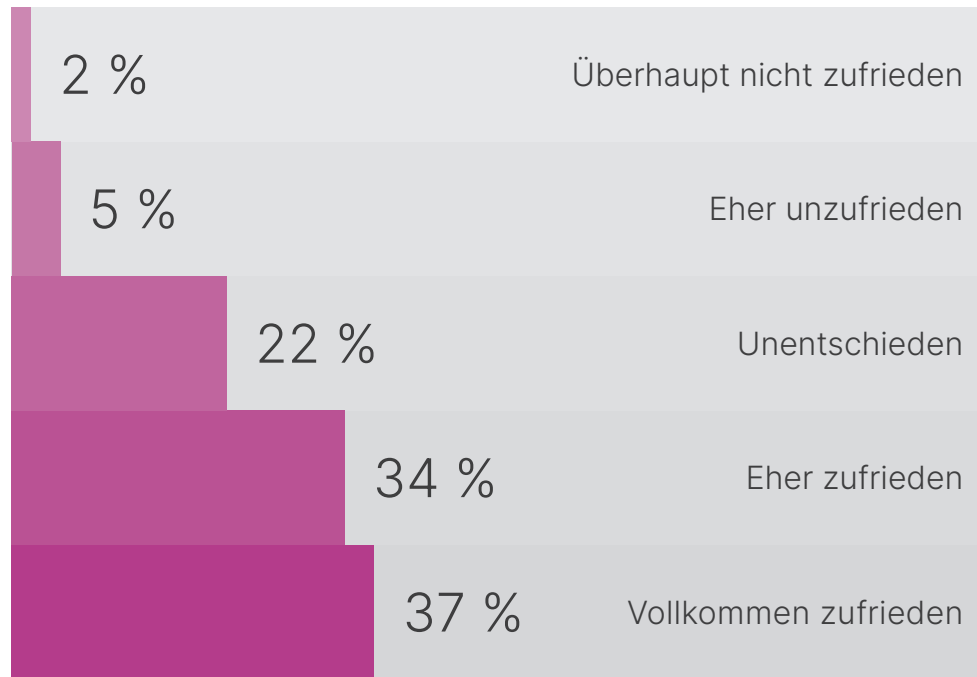
**B27** Wie wichtig sind Ihnen die kostenfreien Produkte (Terminzettel etc.) der Firma Klenke Med für Ihren Praxisbedarf?





# Fragen zum Image von Klenke Med

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



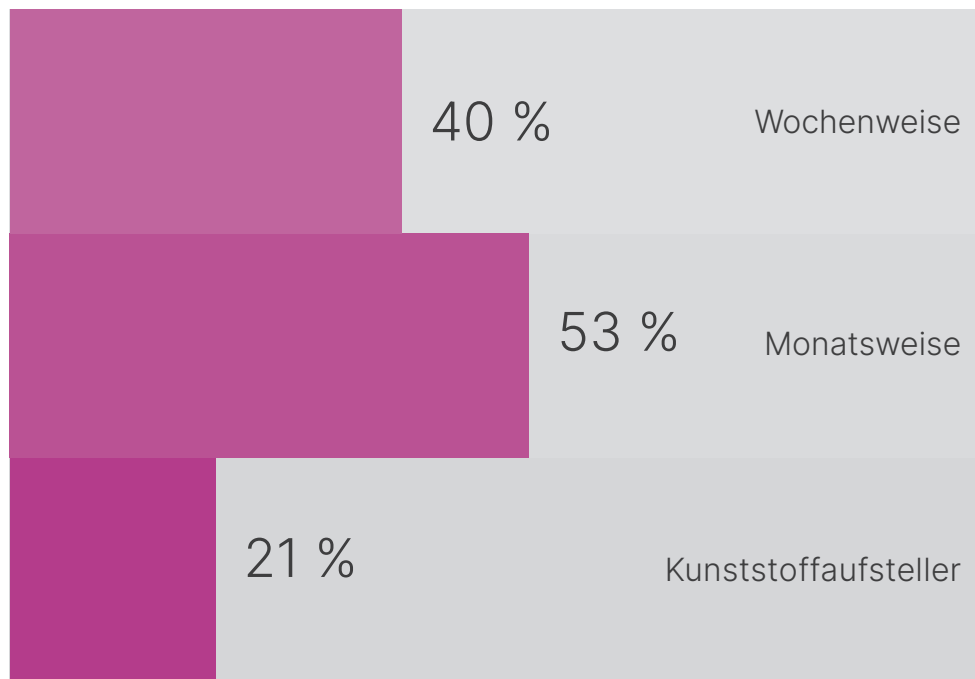
**B29** Welchen Praxisartikel vermissen Sie?



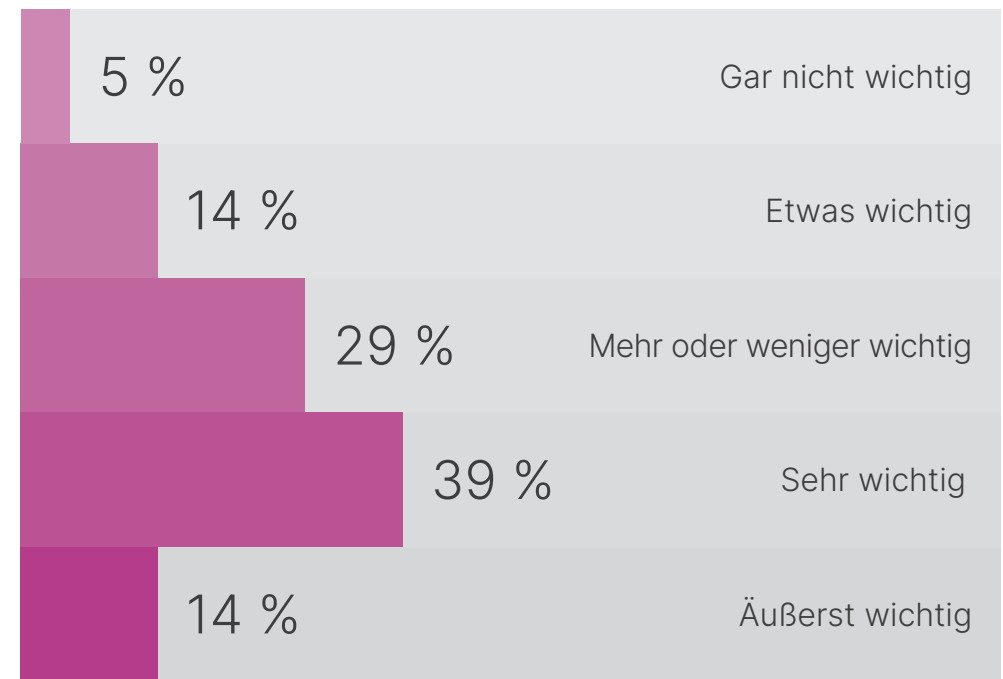


# Fragen zum Image von Klenke Med

**B30** Welchen Kalender als Werbemittel bevorzugen Sie?



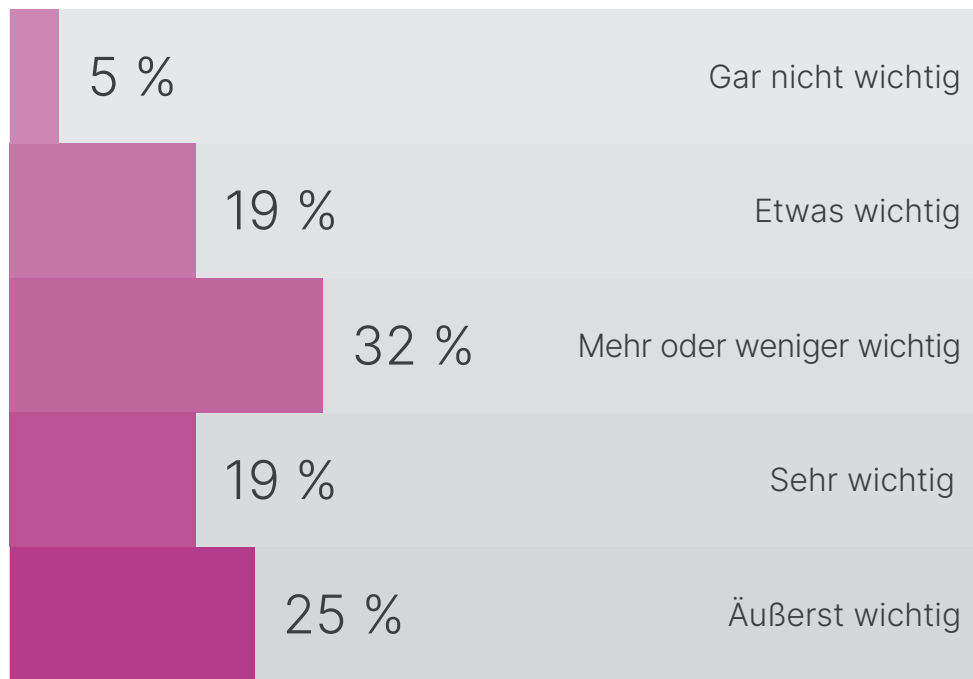
**B31** Wie wichtig ist für Sie das Verpackungsmaterial des Unternehmens?



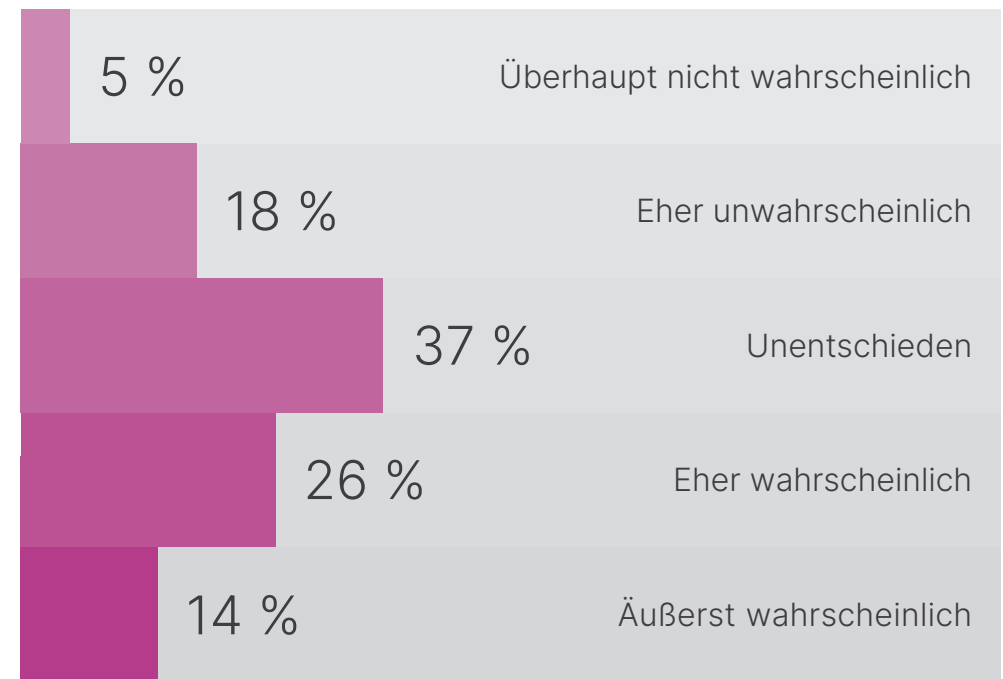


# Fragen zum Image von Klenke Med

**B32** Würden Sie sich umweltfreundliches (recyclebares) Verpackungsmaterial wünschen?

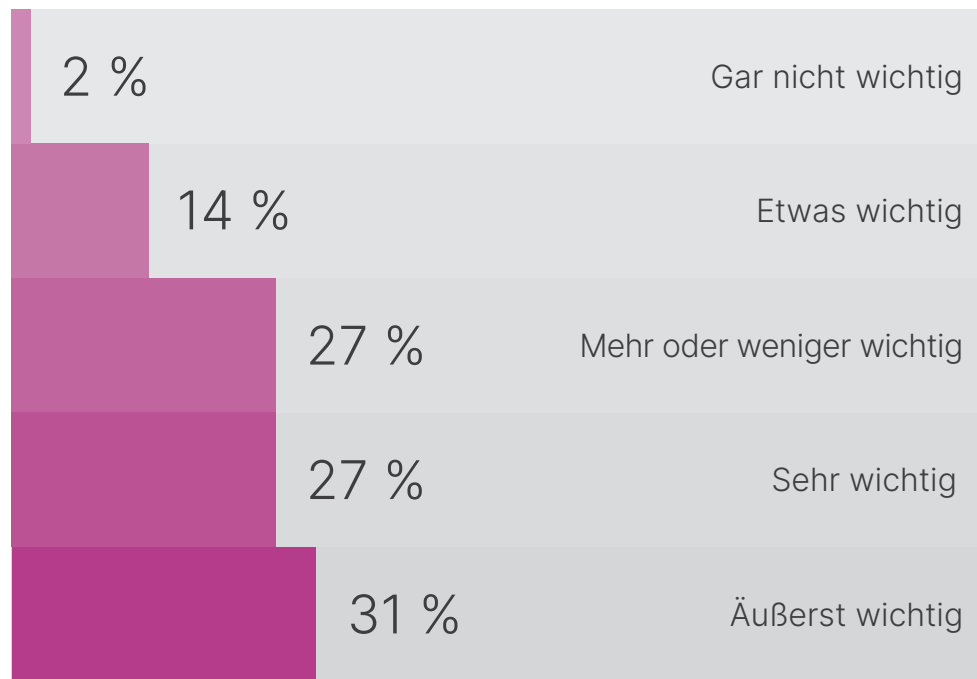


**B33** Wären Sie bereit für umweltfreundliches Verpackungsmaterial ggf. Mehrkosten zu tragen?

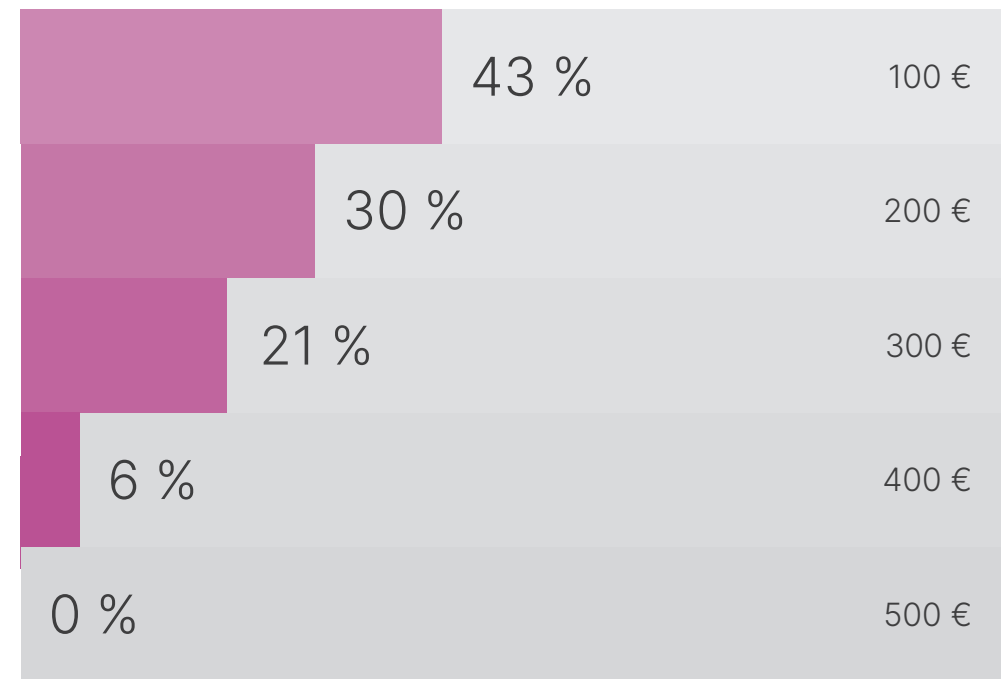


# Fragen zum Image von Klenke Med

**B34** Sollte der Versand weiterhin generell kostenfrei bleiben?



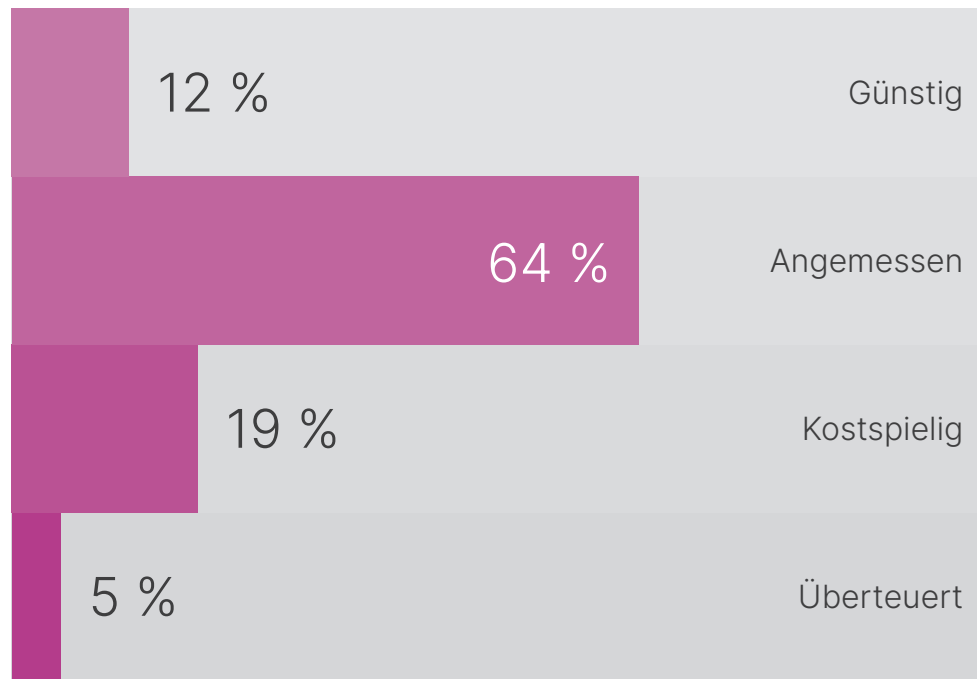
**B35** Bis zu welchem Warenwert wären Sie bereit die Versandkosten selbst zu tragen?



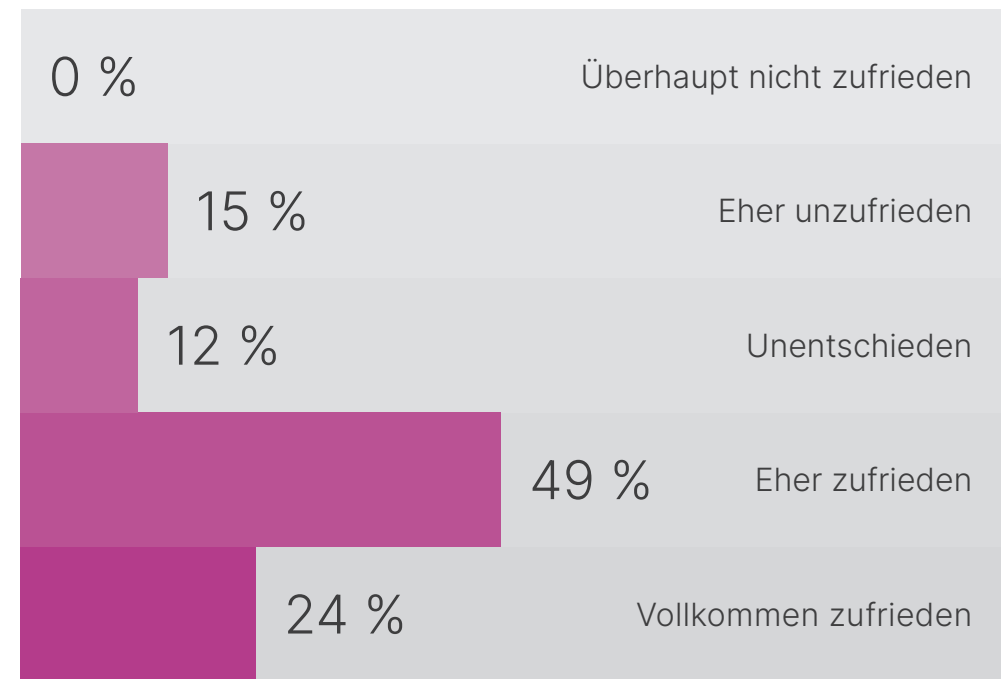


# Fragen zum Image von Klenke Med

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

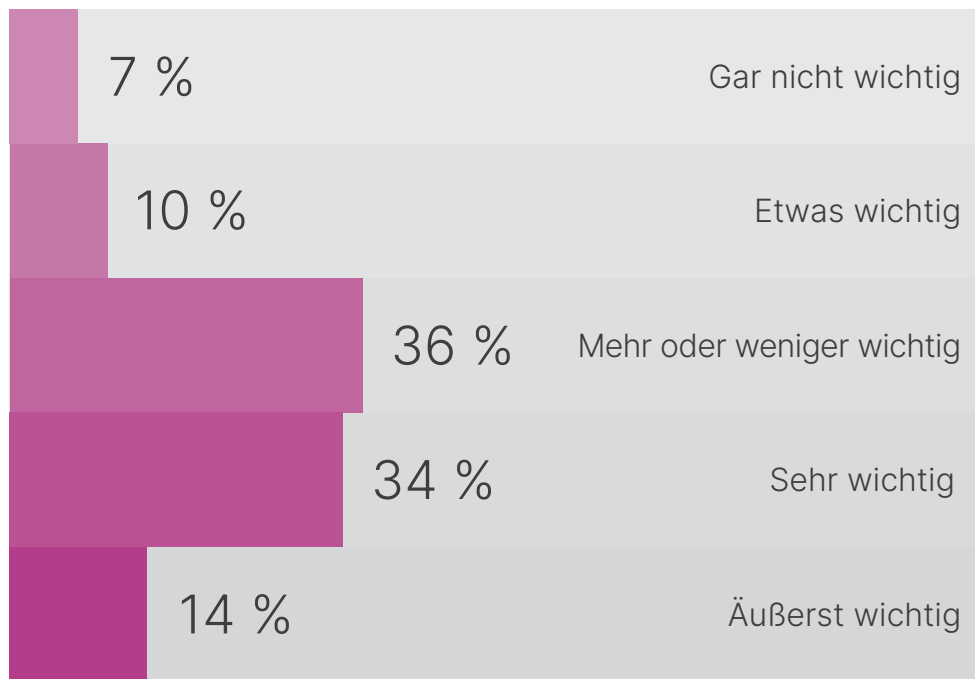


**B37** Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Produktpalette?

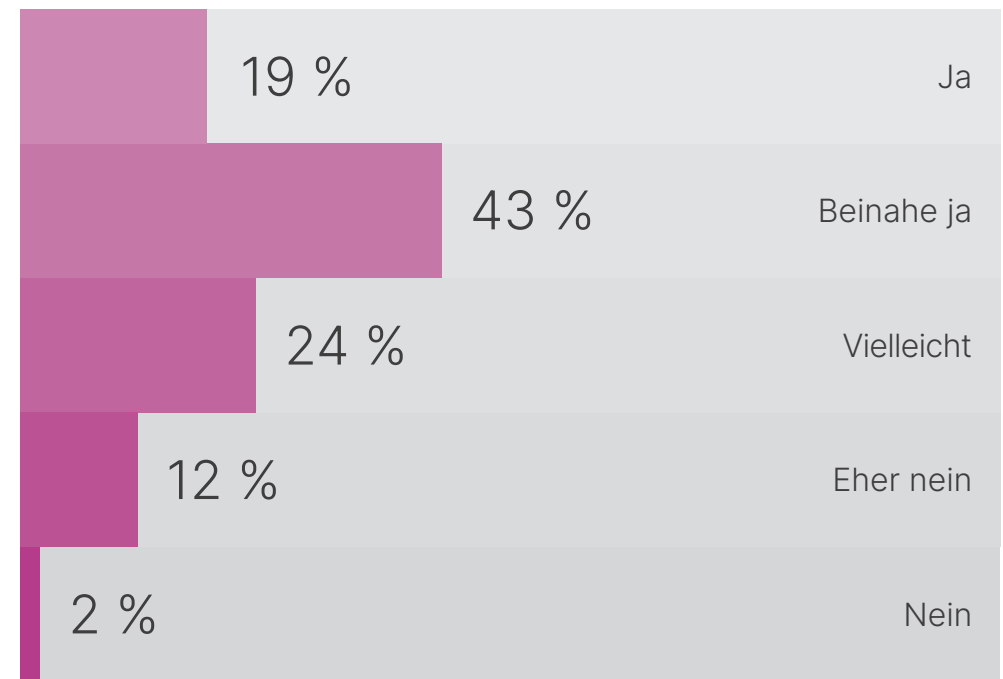


# Fragen zum Image von Klenke Med

**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?

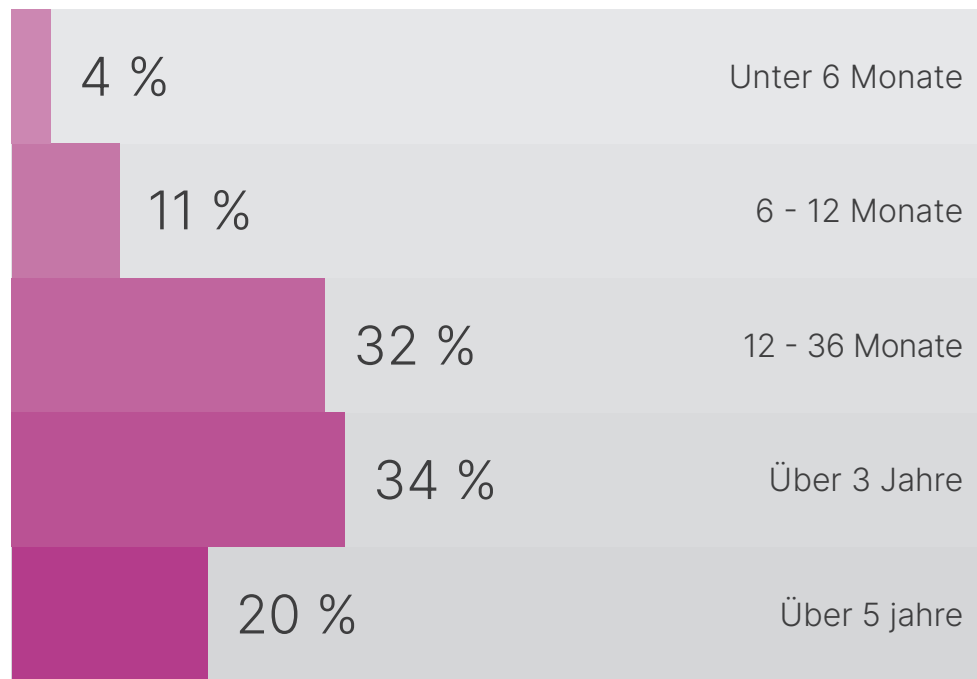


\***B39** Es wurden keine Ergebnisse erfasst.

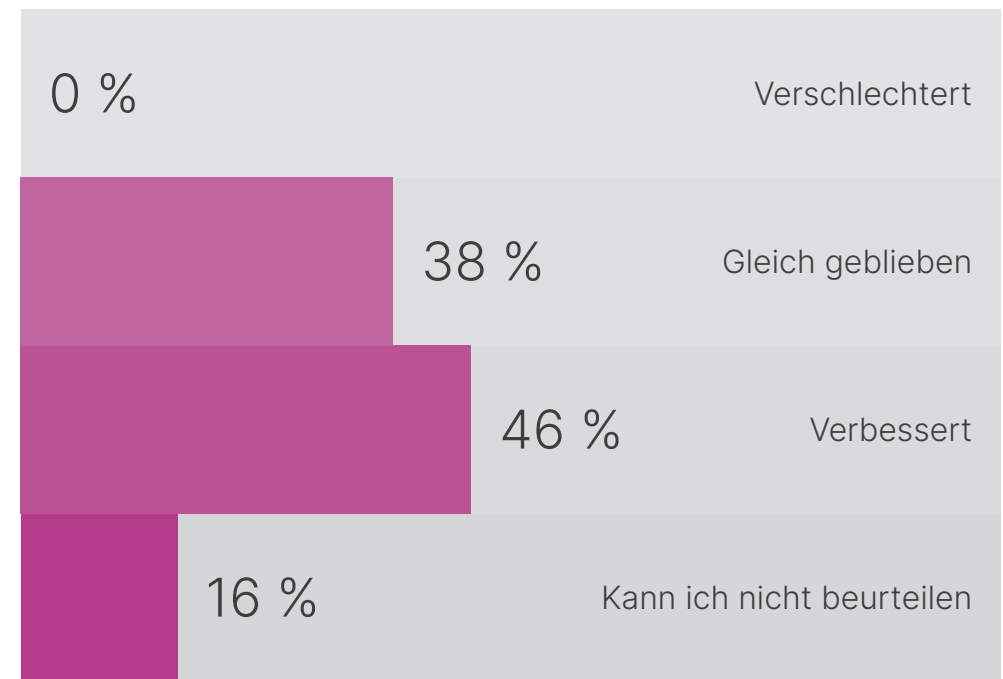


# Fragen zum Image von Klenke Med

**B41** Wie lange sind Sie bereits Kunde von Klenke Med?



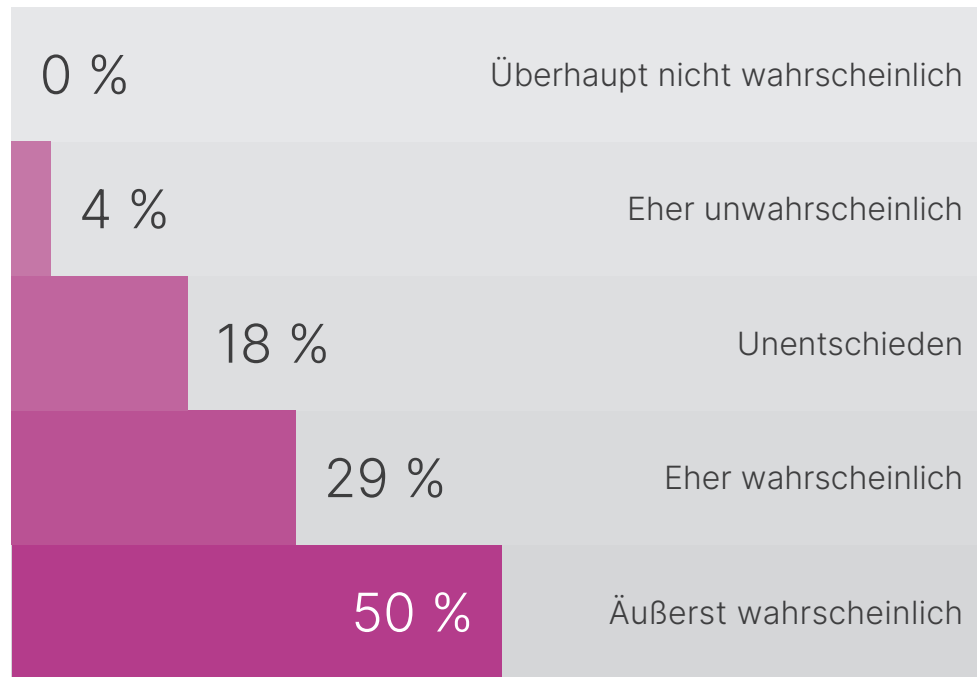
**B42** Hat sich die Leistung von Klenke Med im letzten Jahr insgesamt verbessert, verschlechtert oder ist sie gleich geblieben?



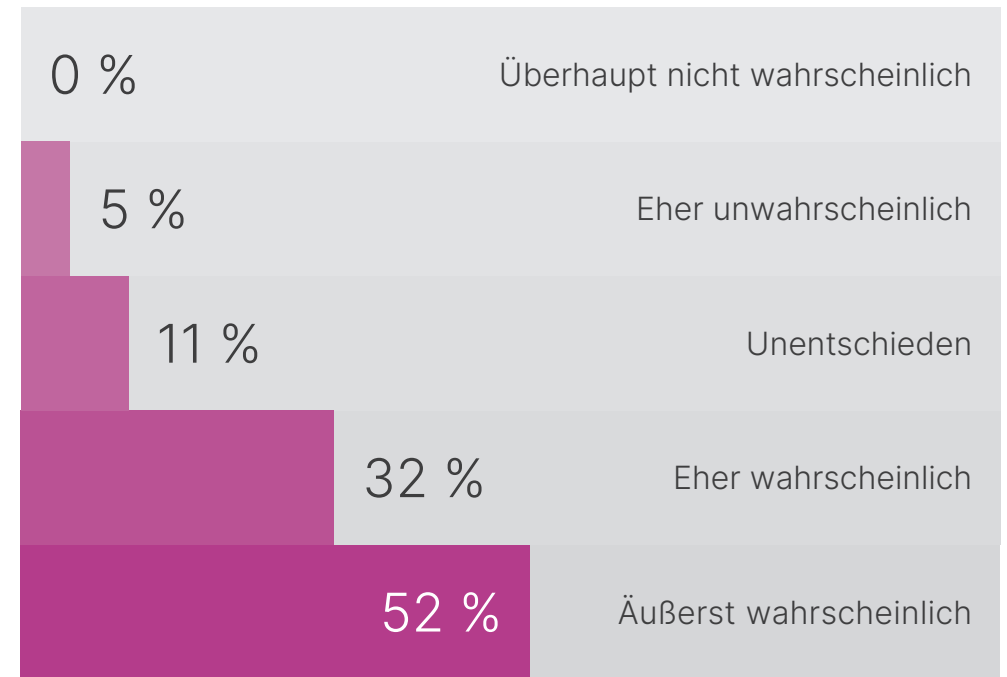


# Fragen zum Image von Klenke Med

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



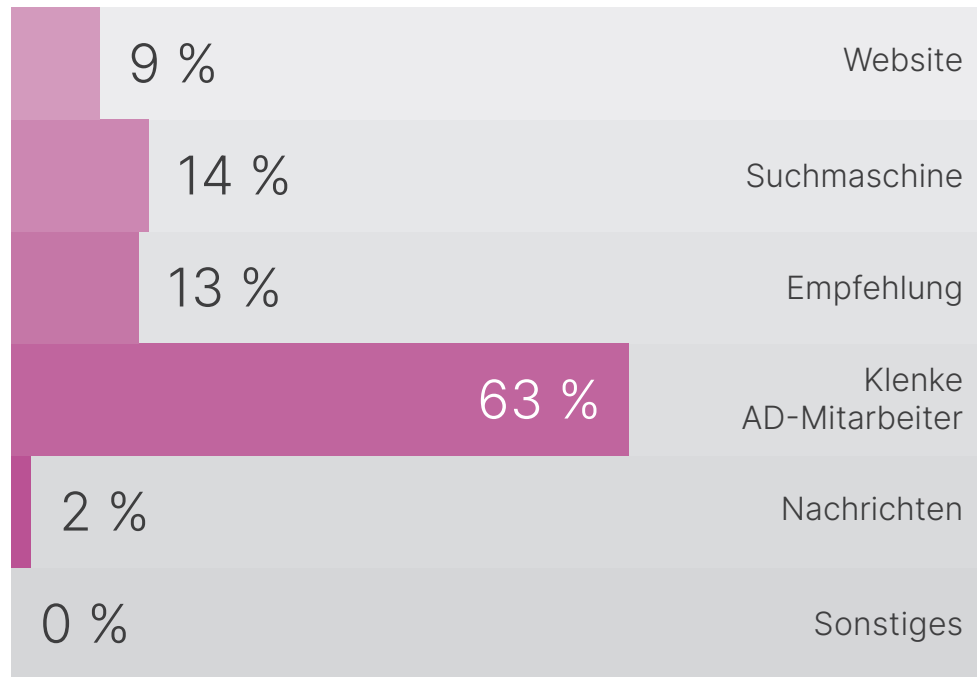
**B44** Wie wahrscheinlich werden Sie Klenke Med weiterempfehlen?



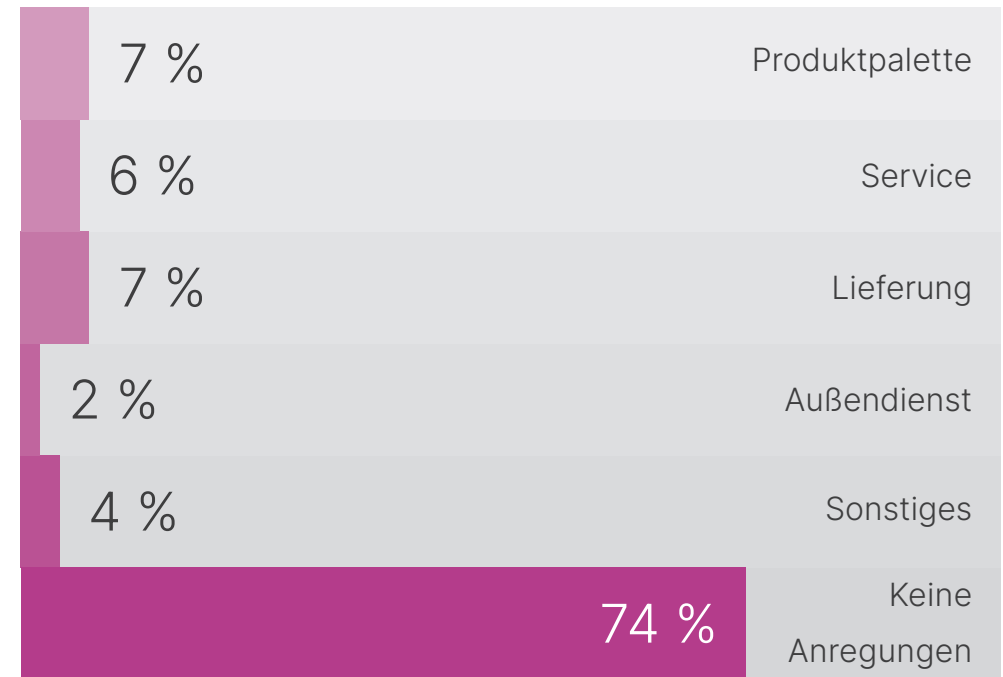


# Fragen zum Image von Klenke Med

**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 10 % der Teilnehmer „Unentschieden“ an und 61 % „Vollkommen zufrieden“ zu sein.

Wenn teilnehmende Ärzte „Unentschieden“ waren, standen Sie einer zukünftigen Zusammenarbeit mit 38 % „Unentschieden“ gegenüber und „Eher wahrscheinlich“ ebenfalls mit 38 %.

Diejenigen Ärzte, die mit der Fachkompetenz und Beratung „Eher zufrieden“ waren, bewerteten auch die Wahrscheinlichkeit einer zukünftigen Zusammenarbeit als „eher wahrscheinlich“ zu 36 % und „Äußerst wahrscheinlich“ mit 36 %.

Teilnehmende Ärzte, die mit der fachlichen Kompetenz und Beratung „Vollkommen zufrieden“ waren, hielten es auch mit 63 % als „Äußerst wahrscheinlich“ weiterhin Klenke Med zusammenzuarbeiten.



# Weitergehende Analyse

## Zufriedenheit & Warscheinlichkeit 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 5 % der Teilnehmer an „Eher unzufrieden“ zu sein, 10 % „Unentschieden“ und 61 % „Vollkommen zufrieden“ zu sein.

Wenn teilnehmende Ärzte „Eher unzufrieden“ waren, standen Sie einer Weiterempfehlung jedoch trotzdem mit 67 % „Äußerst wahrscheinlich“ gegenüber.

Diejenigen Ärzte, die mit der Fachkompetenz und Beratung „eher zufrieden“ waren, bewerteten auch die Wahrscheinlichkeit einer Weiterempfehlung als „Äußerst wahrscheinlich“ mit 55 %.

Teilnehmende Ärzte, die mit der fachlichen Kompetenz und Beratung „Vollkommen zufrieden“ waren, hielten es mit 47 % 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 (knapp 74 %). Insgesamt gaben alle teilnehmenden Ärzte an, dass die Leistung von Klenke Med im Vergleich zum Vorjahr gleichbleibend gut oder besser war. 50 % 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.



# Handlungsfelder für Klenke Med

## 1. Fokus auf funktionierenden Außendienst

Wie auch im letzten Jahr gab die große Mehrheit der Befragten an, den ersten Kontakt zu Klenke Med über einen Außendienst-Mitarbeiter gehabt zu haben. Bereits 2019 erzielte die Bewertung des Außendienstes ein sehr gutes Ergebnis und diese konnte 2020/2021 wiederholt werden: Knapp 90 % der Teilnehmer waren mit dem persönlichen Auftreten, der Freundlichkeit, der Fachkompetenz und der Beratung des Klenke Med Außendienstes vollkommen zufrieden. Die Bewertung der Qualität des Klenke Med Außendienstes konnte in diesem Jahr gehalten werden und ist zumindest in Teilen auf die intensiven und regelmäßigen Schulungsmaßnahmen zurückzuführen.

## 2. Kontaktaufnahme mit potentiellen Kunden

Die teilnehmenden Ärzte der Befragung aus dem Jahr 2020 und 2021 hatten fast ausschließlich von Klenke Med durch einen Außendienst-Mitarbeiter erfahren; das war auch schon 2019 der Fall gewesen.

Nach wie vor gab keiner der Teilnehmer an durch Online-Auftritte erstmals auf Klenke Med gestoßen zu sein. Der mehrheitliche Probandenanteil an über 50-jährigen Ärzten kann hier zwar als mögliche Erklärung herangezogen werden, doch es 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 2019 ein herausragendes Ergebnis erzielt werden, welches in diesen Jahren 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.