



**KUNDEN
ZUFRIEDENHEITS
BEFRAGUNG
2020 / 2021**

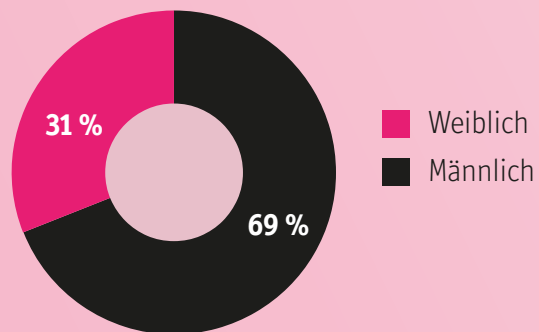
A close-up, high-angle shot of a man with dark hair and a beard, wearing a white lab coat. He is smiling and looking down at a tablet computer he is holding in his hands. The background is a bright, out-of-focus white space.

Befragung „Kundenzufriedenheit“

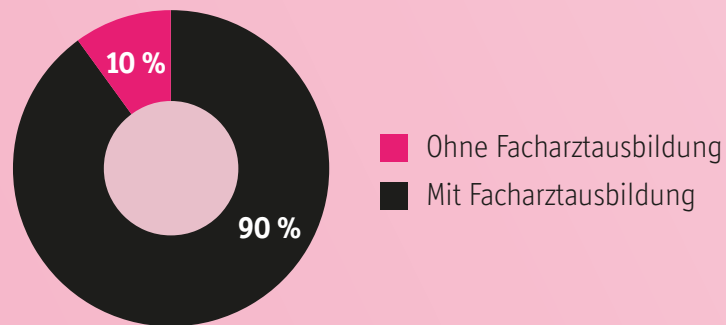
Die Firma Klenke Medizintechnik hat in der Zeit von Januar 2020 bis Dezember 2021 unter Ihren Kunden zum Thema „Kundenzufriedenheit“ eine Umfrage durchgeführt. Die Probanden erhielten einen standardisierten Fragebogen, der nach Ihrem Ausfüllen in einem verschlossenen Umschlag übersandt wurde. Bei der 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 2019 verglichen.

Demografische Daten der teilnehmenden Ärzte

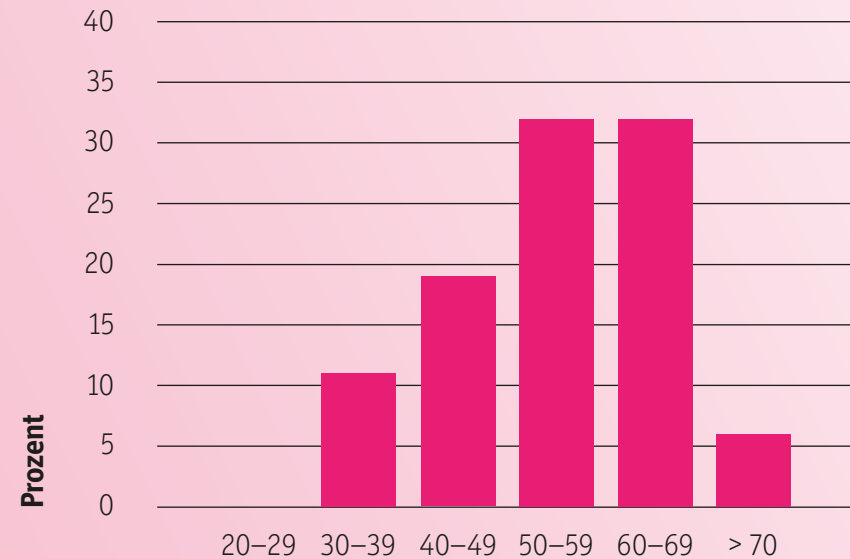
Geschlecht



Facharzt

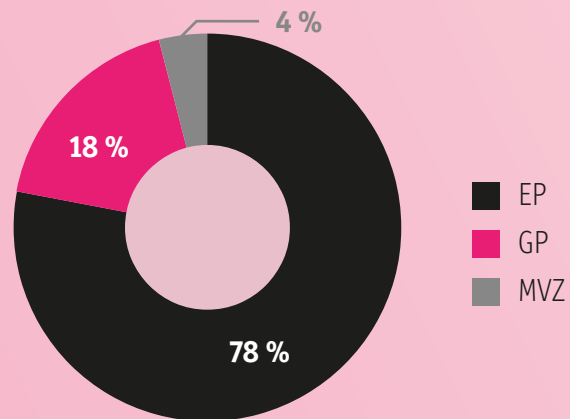


Alter in Prozent



Demografische Daten der teilnehmenden Ärzte

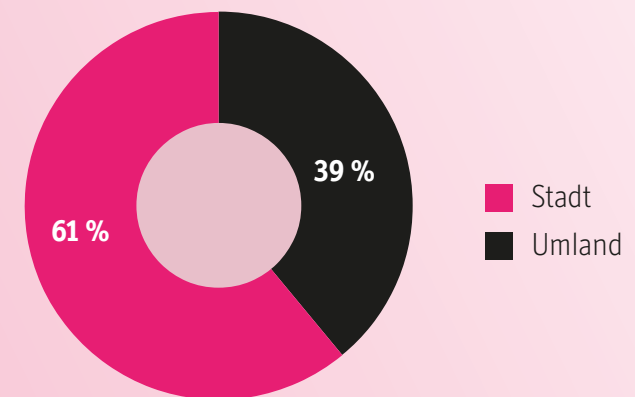
Art der Praxis



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

EP = Einzelpraxis GP = Gemeinschaftspraxis
MVZ = medizinisches Versorgungszentrum

Ort der Tätigkeit



2021 ist das Probandenverhältnis zwischen „Umland“ und „Stadt“ weiter gestiegen. Im Vorjahr nahmen noch mehr Ärzte aus dem Umland teil.

Demografische Daten der teilnehmenden Ärzte

Jahr der Approbation



Mit 30 % hat die Mehrheit der teilnehmenden Ärzte zwischen 1981–1990 approbiert.

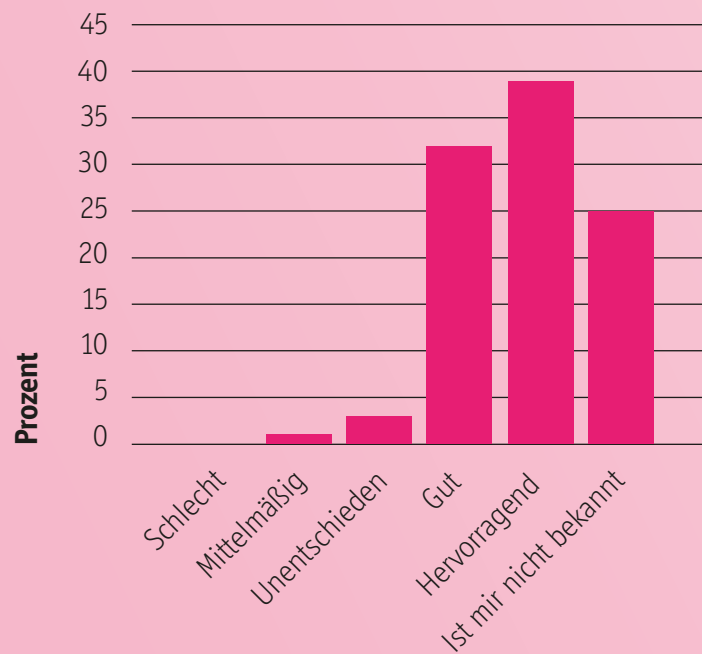
1.023

Ärzte nahmen an den Umfragen zur medizinischen Marktforschung teil. Davon 138 an „Kundenzufriedenheit“.

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?

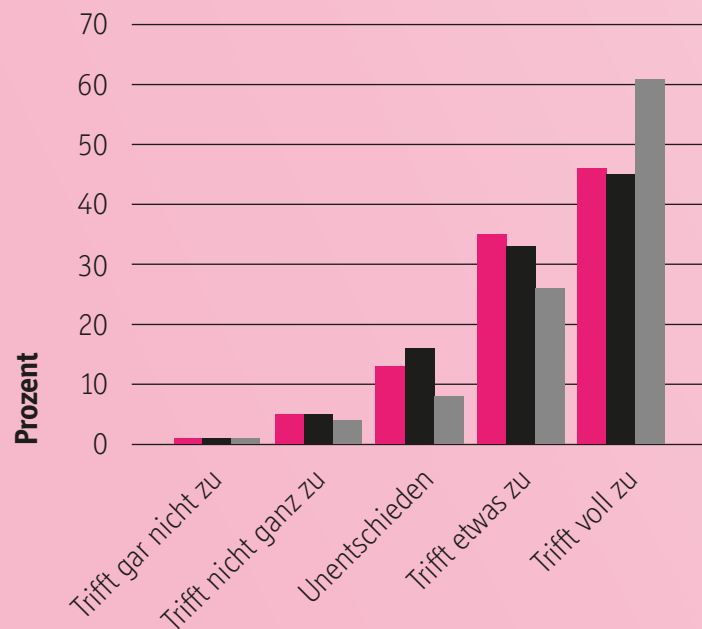


Mit 71 % bewerteten die Mehrheit der teilnehmenden Ärzte das Engagement von Klenke zur Unterstützung der paralympischen Goldmedaillengewinnerin Kirsten Bruhn als „gut“ oder „hervorragend“.

Fragen zum Image von Klenke

Wahrnehmung der Kunden

B2 Wie würden Sie das Image von Klenke Medizintechnik beschreiben?



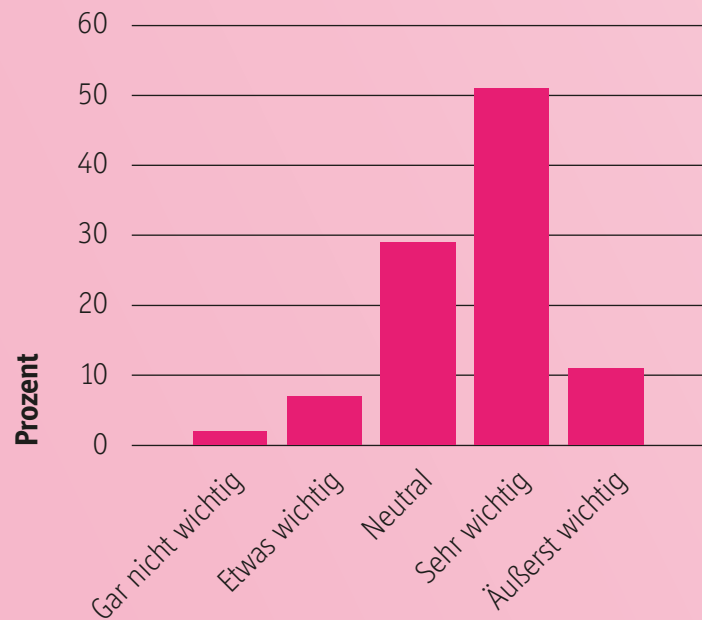
Klenke Medizintechnik wird von der Mehrheit der teilnehmenden Ärzte als innovatives Unternehmen mit einer langen Tradition und sozialem Engagement wahrgenommen.

- 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?

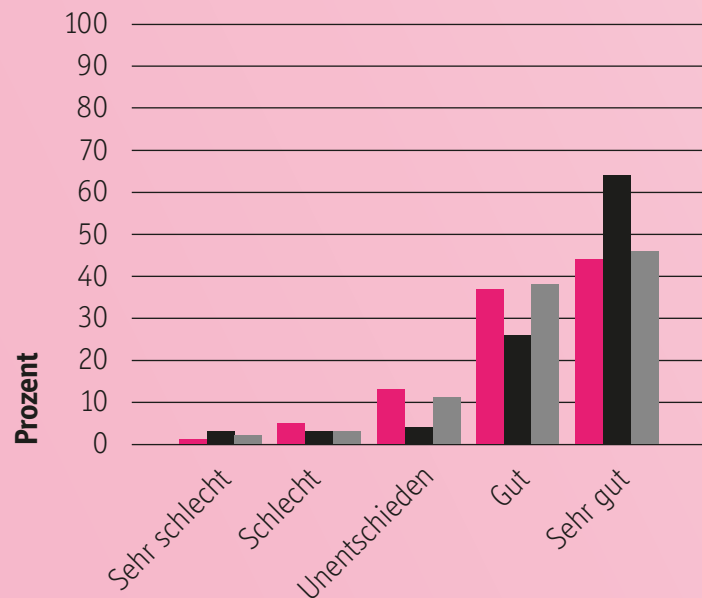


Die Mehrheit der teilnehmenden Ärzte gab an, dass für sie das soziale Engagement von Klenke Medizintechnik sehr wichtig ist.

Fragen zum Image von Klenke

Eigenschaften

B4 Wie bewerten Sie die folgenden Eigenschaften des Unternehmens?



Insgesamt bewerteten rund 45 % 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

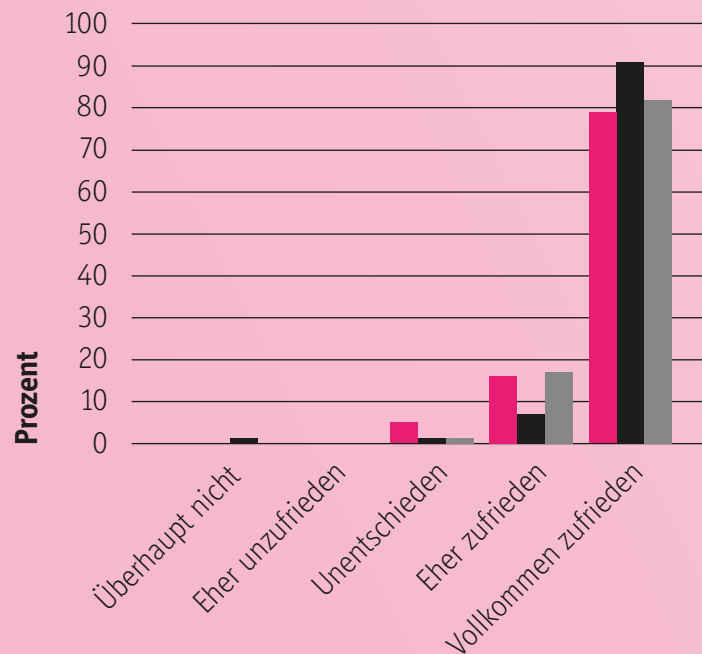
Fragen zur Kundenzufriedenheit

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?



Die Mehrheit der Befragten ist mit der Häufigkeit der Besuche, dem Auftreten und der Freundlichkeit sowie der fachlichen Kompetenz und Beratung ihres Außendienstes „vollkommen zufrieden“.

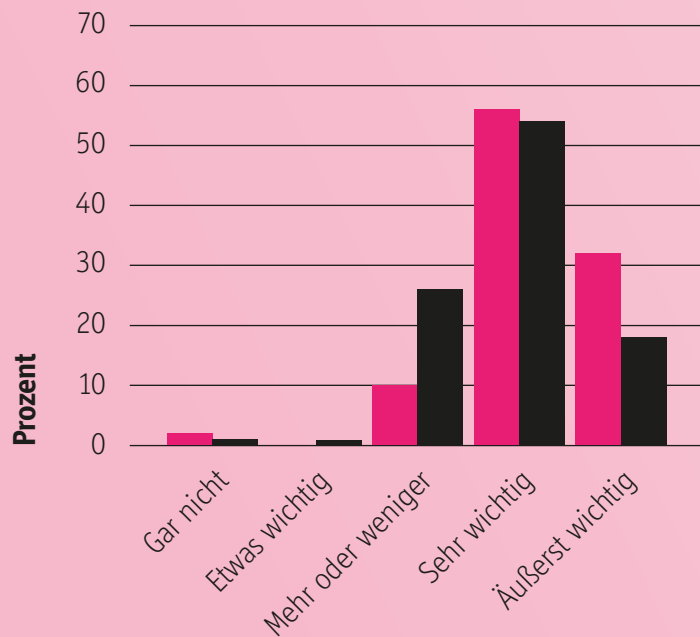
■ B5
■ B6
■ B7

Fragen zur Kundenzufriedenheit

Wahl des Unternehmens

B8 Wie wichtig sind Beraterfähigkeiten bei der Wahl zwischen Unternehmen wie unserem?

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



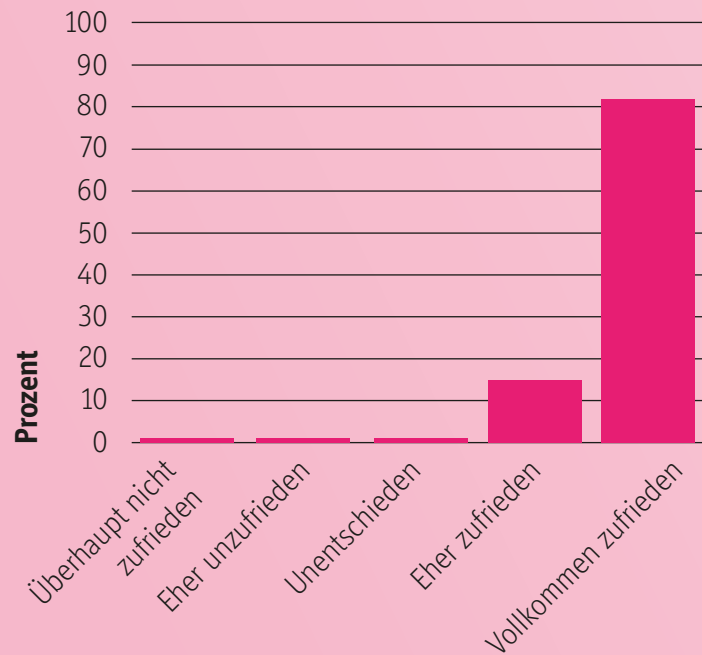
Insgesamt bewertete der überwiegende Teil der Probanden die Beraterfähigkeit und eine persönliche Empfehlung bei der Wahl eines Unternehmens im Klinik- und Arztbedarf Sektor als „sehr wichtig“ und „äußerst wichtig“.

■ Beraterfähigkeit
■ Persönliche Empfehlungen

Fragen zur Kundenzufriedenheit

Organisation der Bestellung

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



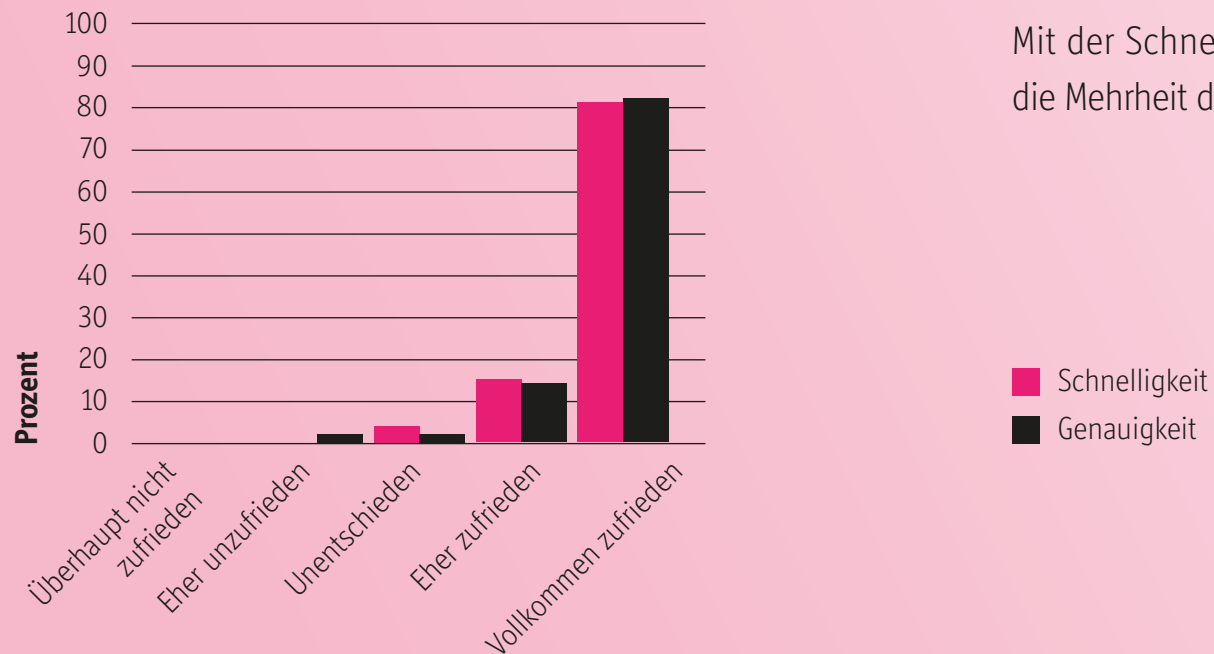
Die Mehrheit der Befragten ist mit der Abwicklung ihrer Bestellung „vollkommen zufrieden“. Ein sehr ähnliches Ergebnis konnte bereits in den Vorjahren vermerkt werden.

Fragen zur Kundenzufriedenheit

Lieferung

B11 Wie zufrieden sind Sie mit der Schnelligkeit der Lieferung?

B12 Wie zufrieden sind Sie mit der Genauigkeit der Lieferung?



Mit der Schnelligkeit und Genauigkeit ihrer Lieferung war die Mehrheit der teilnehmenden Ärzte vollkommen zufrieden.

Fragen zur Kundenzufriedenheit

Produktpalette

B13 Wie zufrieden sind Sie mit der Produktpalette?

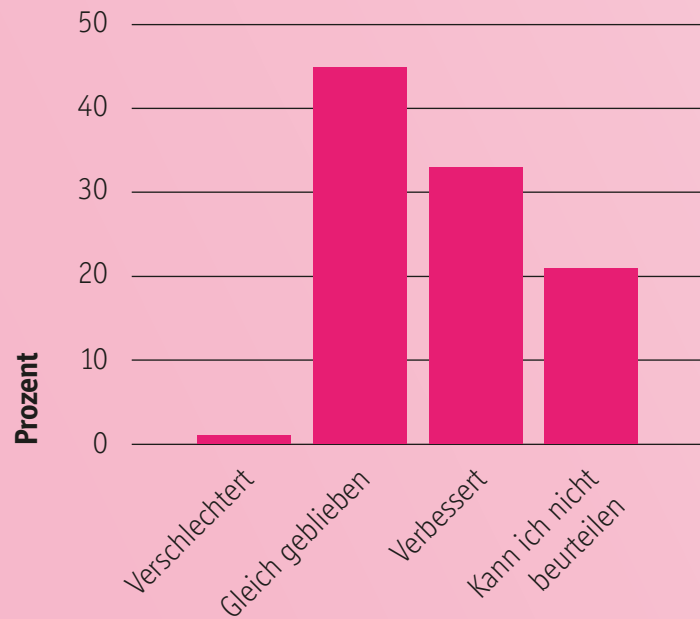


Wie auch im Vorjahr ist die Mehrheit der Probanden mit der Produktpalette „eher zufrieden“ oder sogar „vollkommen zufrieden“.

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?



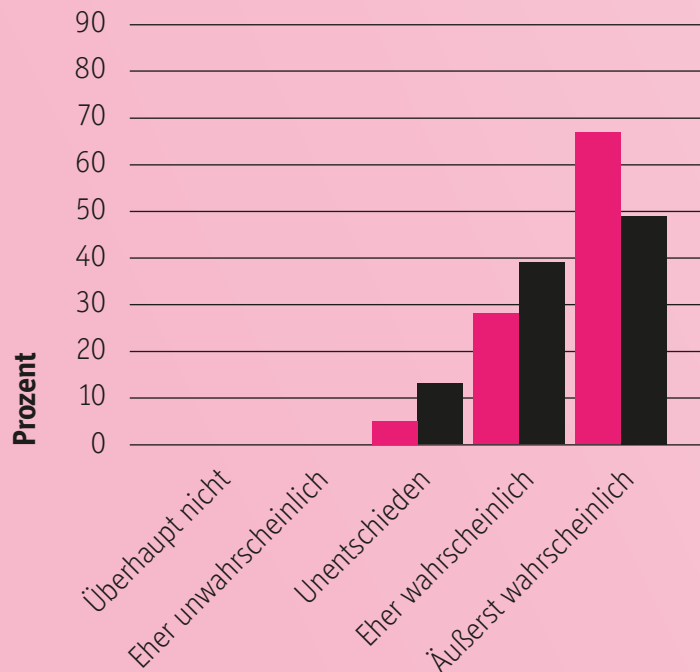
Die Mehrheit der Ärzte gab an, dass die Leistung "gleich geblieben" ist oder sich „verbessert“ hat.

Fragen zur Kundenzufriedenheit

Zusammenarbeit & Weiterempfehlung

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

B16 Wie wahrscheinlich werden Sie uns weiterempfehlen?



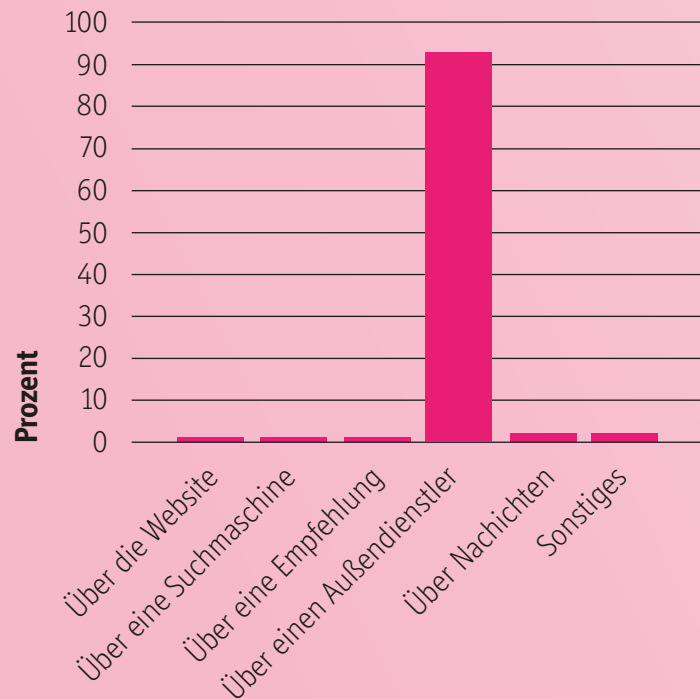
67 % der teilnehmenden Ärzte sehen eine zukünftige Zusammenarbeit als äußerst wahrscheinlich und die Mehrheit gab eine hohe Wahrscheinlichkeit bezüglich einer Weiterempfehlung an.

■ Zukünftige Zusammenarbeit
■ Weiterempfehlung

Fragen zur Kundenzufriedenheit

Erster Kontakt zu Klenke

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

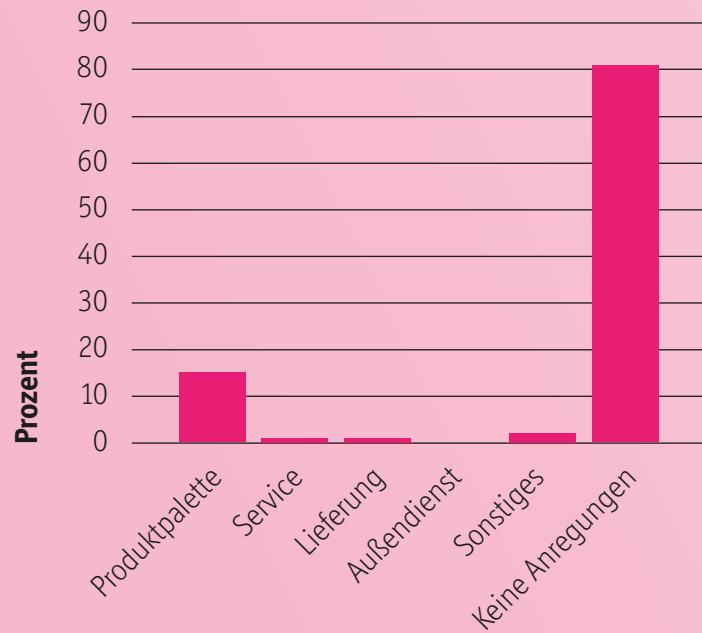


Ähnlich wie im Vorjahr, hatten 93 % der Teilnehmer zum ersten Mal von Klenke Medizintechnik durch einen Außendienst-Mitarbeiter erfahren.

Fragen zur Kundenzufriedenheit

Anregungen zur Verbesserung

B18 Haben Sie Anregungen zur Verbesserung?



81 % der Teilnehmer gaben an keine Anregungen zur Verbesserung zu haben. 15 % 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“, 17 % „eher zufrieden“ und 83 % „vollkommen zufrieden“ zu sein.

Selbst wenn teilnehmende Ärzte „unentschieden“ waren, bewerteten sie eine zukünftige Zusammenarbeit zu 100 % als „eher wahrscheinlich“.

Diejenigen Ärzte die mit der Fachkompetenz und Beratung „eher zufrieden“ waren, gaben eine Zusammenarbeit in Zukunft mit 12 % „unentschieden“, 53 % „eher wahrscheinlich“ und mit 35 % „äußerst wahrscheinlich“ an.

Probanden die mit der Fachkompetenz und Beratung des Außendienstes „vollkommen zufrieden“ waren, halten eine zukünftige Zusammenarbeit mit 4 % für „unentschieden“, 22 % für „eher wahrscheinlich“ und 75 % „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“, 17 % „eher zufrieden“ und 83 % „vollkommen zufrieden“ zu sein.

Wenn teilnehmende Ärzte „unentschieden“ waren, standen sie auch einer Weiterempfehlung „eher wahrscheinlich“ gegenüber.

Diejenigen Ärzte die mit der Fachkompetenz und Beratung „eher zufrieden“ waren, bewerteten eine Weiterempfehlung als 24 % „unentschieden“, 71 % „eher wahrscheinlich“ und 6 % „äußerst wahrscheinlich“.

Teilnehmende Ärzte, die mit der fachlichen Kompetenz und Beratung „vollkommen zufrieden“ waren, hielten es mit 11 % als „unentschieden“, 31 % „eher wahrscheinlich“ und 58 % „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 a clinical or office 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 der Großteil der Probanden die Öffentlichkeitsdarstellung, die Positionierung gegenüber Wettbewerbern, sowie die Qualität der Produkte als „gut“ bis „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 80 % der Teilnehmer „vollkommen zufrieden“.



Zusammenfassung der Ergebnisse

Ca. 80 % 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 fast alle teilnehmenden Ärzte an, dass die Leistung von Klenke Medizintechnik im Vergleich zum Vorjahr gleichbleibend gut oder besser war.

67 % 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 93 % der Teilnehmer zum ersten Mal von Klenke Medizintechnik durch einen Außendienst-Mitarbeiter erfahren.

Handlungsfelder

Basierend auf den Daten der Befragung 2020 und 2021, 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 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 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 grey.

2. Kontaktaufnahme mit potentiellen Kunden

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

Nach wie vor gab ein marginaler Teil 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 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.