

Erneutes TÜV SÜD Zertifikat für BELSANA

Langjährige Kunden sind am zufriedensten

Mit einer durchschnittlichen Gesamtzufriedenheit von 1,54* bringen die Apothekenkunden in der Kundenzufriedenheitsanalyse des TÜV SÜD ihre Anerkennung für die besondere Serviceorientierung von BELSANA zum Ausdruck. Ein wiederholt hervorragendes Zeugnis für den Spezialanbieter von Stütz- und Kompressionsstrümpfen.

Damit wurde die vom TÜV SÜD erstmals im Jahr 2011 erhobene Kundenzufriedenheit für zwei weitere Jahre erfolgreich zertifiziert und die guten Ergebnisse der Vorjahre durchweg bestätigt. „Wir sind sehr stolz über dieses ausgezeichnete Ergebnis und auch darauf, dass besonders unsere langjährigen Kunden so außerordentlich zufrieden sind. Das bestätigt unsere gute Arbeit in der Vergangenheit. Auf den hervorragenden Teilergebnissen der diesjährigen Umfrage können wir aufbauen, denn sie führen dazu, dass 98 Prozent der Befragten BELSANA einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen würden“, freut sich Rainer Kliewe, Geschäftsleitung Marketing und Vertrieb, über die gute Bewertung.

950 Kunden bewerteten in der repräsentativen Befragung individuelle Leistungsmerkmale des Bamberger Unternehmens wie Service, Beratungsqualität, Seminar- und Schulungsangebot und Beschwerdemanagement.

Exzellente Teilergebnisse in den Bereichen Fortbildung und Beschwerdemanagement

Stütz- und Kompressionsstrümpfe sind erklärungsbedürftige Produkte. BELSANA bietet seinen Apotheken und deren Mitarbeitern die Möglichkeit, sich in den verschiedensten Bereichen umfassend fortzubilden. Die Leistungsmerkmale Angebot, Durchführung sowie Inhalt von Seminaren und Schulungen konnten sich in der Zufriedenheitsbewertung im Vergleich zur letzten Befragung deutlich steigern.

Auffallend gut und im Vergleich zu 2013 deutlich verbessert hat sich bei BELSANA laut der Analyse auch der Bereich Beschwerdemanagement. Lediglich 16 Prozent der Befragten gaben an, einen Anlass zur Unzufriedenheit gehabt zu haben. Auch bei der Beschwerdezufriedenheit wurden sehr gute Ergebnisse erreicht, wobei hierbei die Bearbeitungsdauer und der Umgang mit den Beschwerden am positivsten bewertet wurden.

*Bewertung verschiedener Leistungen über eine Notenskala von 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“.