

TÜV Süd zeichnet BELSANA erneut aus Zufriedene Kunden vergeben Bestnoten

TÜV Süd verleiht BELSANA erneut das Prüfsiegel „Kundenzufriedenheit“. Die Mitarbeiter von BELSANA konnten das ausgezeichnete Ergebnis aus dem Jahr 2011 sogar noch übertreffen. Die Quote zufriedener Kunden, die BELSANA jederzeit weiterempfehlen würden, stieg von 96 Prozent auf fast 98 Prozent. Damit reiht sich das Prüfsiegel „Kundenzufriedenheit“ in eine Serie von Auszeichnungen, die BELSANA allein in diesem Jahr schon erhalten hat: Preise für den „TOP-Arbeitgeber“, „Bester Apothekenpartner“ und „Kompressionsstrumpf des Jahres“ kann das Unternehmen bereits für sich verbuchen.

Reiner Kliewe, Geschäftsleitung Marketing und Vertrieb, freut sich über die erneute Zertifizierung durch den TÜV Süd: „Unsere Kunden haben uns ein ausgezeichnetes Zeugnis ausgestellt. Die Kundenumfrage 2013 bestätigt die außerordentlich guten Ergebnisse aus dem Jahr 2011. Gleichzeitig bietet die Auswertung auch Ansätze für weitere Verbesserungen, die wir in den kommenden Monaten engagiert verfolgen werden.“

Hervorragende Noten von Profis für Profis

Knapp 1.000 Apotheken, die Stütz- und Kompressionsstrümpfe von BELSANA im Sortiment haben, machten bei der Umfrage mit. Die Teilnehmer konnten auf einer Skala von 1 für "vollkommen zufrieden" bis 5 für "unzufrieden" verschiedene Leistungen, wie beispielsweise Service, Schulungsangebote, Beschwerdemanagement oder die Qualität der Produkte, benoten. Der TÜV Süd wertete die Fragebögen aus. Herausgekommen sind dabei fast nur Bestnoten: Die BELSANA-Kunden vergaben im Durchschnitt die Note 1,6 für ihre Zufriedenheit.

„Am besten – mit der Note 1 – bewerteten unsere Kunden die Freundlichkeit und die Fachkompetenz der Mitarbeiter ebenso wie die Erreichbarkeit per Telefon und die Verständlichkeit der telefonischen Beratung. Gerade im Apothekenmarkt liegt die Messlatte sehr hoch. Umso erfreulicher sind die exzellenten Teilergebnisse bei der Auftragsabwicklung, der Marketingunterstützung, den Schulungen und den Produkten“, so Kliewe.

Modisch im Trend schließt Nachhaltigkeit nicht aus

Stütz- und Kompressionsstrümpfe punkten beim Käufer längst nicht nur durch ihre medizinische Wirkung, die eine gute Verarbeitung, funktionale Materialien und optimale Passform voraussetzt. Als modisches Accessoire müssen sie auch auf emotionaler Ebene überzeugen können. Hier gilt es aktuelle Trends vorherzusagen oder sogar neue Akzente zu setzen wie zum Beispiel mit den jährlich wechselnden Trendfarben. Dass BELSANA

hier auf dem richtigen Weg ist, belegen die im Vergleich zu 2011 verbesserten Noten in den beiden Leistungsmerkmalen „Produktneueinführungen“ und „Produkte, die zu den Verbraucherbedürfnissen passen“.

Für moderne Unternehmen gewinnt die Nachhaltigkeit von Kundenbeziehungen zunehmend an Bedeutung. Zufriedene Kunden bleiben den Produkten und dem Unternehmen lange treu: Auch nach über zehnjähriger Geschäftsbeziehung vergeben die BELSANA-Kunden noch hervorragende Zufriedenheitsnoten und bestätigen damit die Begeisterung der Neukunden. Ein wichtiger Baustein sind dabei die Serviceleistungen der Mitarbeiter, die für die Einhaltung von Zusagen und Versprechen sowie ihre Zuverlässigkeit die besten Noten erhielten. Da bleibt für die Kunden wenig Anlass für Unzufriedenheit: 91 Prozent hatten in den vergangenen zwölf Monaten keinen Grund für Reklamationen.