

TÜV Süd verleiht BELSANA das Prüfsiegel „Kundenzufriedenheit“

Über 96 Prozent sehr zufriedene Kunden

Zufriedene Kunden sind die besten Botschafter für eine Marke. Das belegt die Befragung unter BELSANA-Kunden, die der TÜV Süd im März und April 2011 durchgeführt hat: Über 96 Prozent der befragten Kunden sind insgesamt sehr zufrieden mit dem Spezialhersteller von Stütz- und Kompressionsstrümpfen, rund 45 Prozent sogar vollkommen zufrieden. Entsprechend würden über 79 Prozent BELSANA Freunden oder Kollegen weiterempfehlen.

Mit diesem sehr guten Ergebnis der schriftlichen Kundenbefragung erfüllt BELSANA alle Kriterien zur Verleihung des Prüfzeichens „Kundenzufriedenheit“ des TÜV Süd. Daher darf das Bamberger Unternehmen ab sofort offiziell diese Auszeichnung führen.

Überzeugende Produkte

Durchweg als gut bewerten die Apotheken die Produkte des Bamberger Spezialanbieters. Dabei fließen in diese Wertung Verarbeitung und Haltbarkeit ebenso ein wie die Orientierung an Verbraucherwünschen und die Häufigkeit von Produktneueinführungen. Bei den Kundenwünschen schlägt sich vor allem der aktuelle Trend hin zu farbigen Strümpfen nieder. Mit der neuen Farbpalette bei BELSANA microsoft und vivere sowie den jährlich wechselnden Trendfarben unter dem Namen „Farbspiel“ greift BELSANA diese Mode seit dem Generationswechsel der beiden Produkte im April 2011 bereits auf.

Stütz- und Kompressionsstrümpfe sind erklärungsbedürftige Produkte. Daher bietet BELSANA Seminare und Fortbildungen an, deren Inhalte durchweg als gut bewertet werden. Dass Fortbildung in diesem Bereich gefragt ist, zeigt der Wunsch nach einer Ausweitung des Seminarangebots. Bei der Abwicklung von Aufträgen schätzen die Apotheken die Unterstützung durch das EDV-Programm Medisoc, das gute Noten für Übersichtlichkeit, Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit erhält. Ebenso positiv sehen BELSANA-Kunden auch die Website des Anbieters, was Übersichtlichkeit, Produktinformationen, Kontaktmöglichkeiten und Funktionalität angeht.

Service, der ankommt

Stark präsentiert sich BELSANA darüber hinaus im Service. Die telefonische Betreuung loben die Kunden als sehr gut bis gut, sowohl wenn es um die Erreichbarkeit geht als

auch bei der Verständlichkeit der Beratung und der Lösung von Problemen. Gut ist zudem der Service per E-Mail und Fax. Dabei punkten die Mitarbeiter des Bamberger Unternehmens mit Freundlichkeit und Fachkompetenz. Der Umgang mit individuellen Wünschen wird von den Kunden ebenso positiv wahrgenommen wie das Einhalten von Versprechen und die Zuverlässigkeit. Auch die Beratung durch Kundenservice und Außendienst kommt an und könnte aus Sicht vieler Kunden noch häufiger stattfinden. Zufriedenheit herrscht mit der zeitlichen Auftragsabwicklung. Einzig im Marketing wünschen sich die Apotheken noch mehr Unterstützung in Form von Werbematerialien, Dekorationsangeboten und Aktionen. Ein Wunsch, dem mit dem Jubiläumsangebot zur Schaufensterdekoration und der Wanderausstellung ab Mitte des Jahres 2011 Rechnung getragen wird.

Professioneller Umgang mit Beschwerden

Trotz aller Umsicht kann es sowohl bei Produkten als auch bei Serviceleistungen Grund zur Unzufriedenheit geben. Wichtig ist dann, dass die Beschwerden zeitnah bearbeitet, das zugrunde liegende Problem erklärt und eine Lösung gefunden wird. Auch hier kann BELSANA punkten: Mit dem Handling der Beschwerden durch das Unternehmen zeigen sich die Apotheken durchaus zufrieden.

Gute Produkte, umfassender Service und ein kundenorientiertes Beschwerdemanagement schlagen sich in einer guten Gesamtzufriedenheit mit der Geschäftsbeziehung nieder, bei neuen Kunden ebenso wie bei langjähriger Zusammenarbeit von mehr als zehn Jahren. Entsprechend hoch und damit sehr gut ist mit 75 Prozent der Net Promotor Score (NPS), der sich aus der Differenz zwischen dem Anteil der aktiven Empfehler und Kritiker ergibt.