

## **Bestnoten für Beratung, Qualität und Kulanz**

### **Belsana Kundenumfrage 2009 mit positivem Ergebnis**

Das Leistungs- und Serviceangebot von Belsana überzeugt – das ist das Ergebnis einer aktuellen Umfrage unter 6.600 Kunden. Mit einer Durchschnittsnote von 1,67 erzielt der Hersteller medizinischer Erzeugnisse das Gesamturteil „gut“. Im Vergleich zu früheren Umfragen konnte die Kundenzufriedenheit erneut gesteigert werden. Belsana ist damit als starker Partner im Apothekenmarkt weiterhin bestens aufgestellt.

Besonders erfreulich sind die Beurteilungen in den Bereichen „Beratungskompetenz im Kundenservice und Außendienst“, „Reklamationsverhalten“ und „Qualität der Produkte“. Hier waren die Noten mit 1,4 beziehungsweise 1,6 überdurchschnittlich gut. Zudem hat sich das Feedback im Vergleich zur letzten Kundenumfrage im Jahr 2007 weiter verbessert. Damals wurde die Beratung durch den Kundenservice noch mit 1,7, die Beratung durch den Außendienst mit 1,9, das Reklamationsverhalten mit 1,6 und die Produktqualität mit 1,8 bewertet. Die Steigerung dieser bereits damals guten Einstufung unterstreicht das hohe Niveau des Service- und Leistungsspektrums von Belsana. Ebenfalls positive Wertungen bekamen die Informationspolitik und die Marketingaktivitäten des Unternehmens. Dies zeigt, dass die Kunden die zielgerichteten Maßnahmen und Aktivitäten der vergangenen Jahre in diesen Bereichen honorieren.

Insgesamt werden Belsana in den für die Kunden besonders wichtigen Kernkompetenzen Zuverlässigkeit, Produktqualität, Auftragsbearbeitung, Kulanzverhalten, Beratung und Reklamationsverhalten Höchstnoten verliehen, die alle die Werte aus der 2007er Umfrage unterbieten. Eine gute Basis für eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit.