

## Umfrage-Ergebnisse

# Durch Dialog und Transparenz gemeinsam mehr erreichen

Im Oktober 2009 haben wir eine schriftliche Kundenbefragung durchgeführt, um unser Laborkonzept und unser Leistungsangebot noch besser auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse abstimmen zu können. Für die sehr gute Beteiligung möchten wir uns an dieser Stelle herzlich bei allen Kunden bedanken. Natürlich liegt es uns sehr am Herzen, auf Wünsche und Verbesserungsvorschläge Ihrerseits im neuen Jahr verstärkt einzugehen und alles daran zu setzen, eine positive Weiterentwicklung in unserer Zusammenarbeit auf den Weg zu bringen. Hier die wichtigsten Ergebnisse unserer Kundenbefragung im Überblick:

■ Auf die Frage „**Bei welchem Labortyp lassen Sie Zahnersatz für Ihre Patienten fertigen?**“ nannten 97% das regionale zahntechnische Labor. 15% der Befragten fertigen auch im eigenen Labor. Nur 9% arbeiten mit überregional anbietenden Großlaboren zusammen und sogar nur 6% verlassen sich auf auslandsgefertigten Zahnersatz. (Mehrfachnennungen waren möglich)

■ Die **Bewertung der Kernkompetenzen des Zahntechnik Zentrums Eisenach** nach dem Schulnotensystem fiel wie folgt aus:

Gesamtzufriedenheit mit unserem Labor	1,6	Kompetenz bei Standardarbeiten	1,3
Standort des Labors/ lokale Erreichbarkeit	1,8	Sauberkeit (Arbeiten/Modelle/Verpackung)	1,2
Telefonische Erreichbarkeit	1,2	Botenservice des Labors	1,3
Termineinhaltung, Flexibilität/Schnelligkeit	1,3	Reklamationsbearbeitung/ Kulanz	1,2
Einhaltung der Auftragsvorgaben	1,5	Kommunikation/Abstimmung	1,5
Zufriedenheit mit Qualität der Leistungen	1,6	Internet/Web-Präsenz des Labors	1,7
Persönlicher Kontakt – „Stimmige Chemie“	1,3	Zufriedenheit mit CAD/CAM-Arbeiten	1,5
Service unseres Labors	1,2	Informationen und Info-Material	1,5
Kompetenz bei komplizierten Arbeiten	1,4	Gesamtzufriedenheit der Patienten	1,5

■ Auf die Frage „**Welche zusätzlichen Verbesserungen wünschen Sie sich von unserem Labor?**“ antworteten 47% der Befragten „Alles perfekt, keine weiteren Wünsche“. 23% könnten sich mehr individuelle Prothetikberatung z.B. in Form einer Planungs-Software vorstellen. 13% wünschten sich ein noch attraktiveres Preis-Leistungsverhältnis und unkompliziertere Kulanzregelungen. Eine Optimierung der Organisation und Terminierung wünschen sich 12% der Befragten. 8% sehen eine Ausweitung des Leistungsspektrums als erforderlich an. Nur 1% bewerten eine Zertifizierung des Qualitätsmanagement als wichtig. 6% machten keine Angaben. (Mehrfachnennungen waren möglich.)

■ Die Frage „**Welche Informationen oder Angebote unseres Labors wären Ihnen für Ihre tägliche Praxis wichtig?**“ wurde wie folgt beantwortet:

Experten-Informationen zu CAD/CAM	17%	Finanzierungsdienstleistung/ Factoring	10%
Überblick: Laborleistungen mit Preisen	50%	Erläuterungen zu Abrechnungen	13%
Kooperative Werbung / Patienteninfos	18%	3D-Implantatplanung/Bohrschablonen	18%
Schaumodelle für Patientenaufklärung	87%	Internet-Kommunikation, wichtige Links	5%
Kursangebote für das Team	40%	Keine Angaben/Stimmhaltungen	3%

■ Unsere zahntechnischen Leistungen wurden auf die Frage „**Wie zufrieden sind Sie mit unseren folgenden Laborangeboten?**“ nach dem Schulnotensystem alle mit „sehr gut“ benotet:

Materialvielfalt	1,3	Großspannige Versorgungen	1,5
Vollkeramische Versorgungen	1,4	Implantatversorgungen	1,5
VMK Versorgungen	1,4	Herausnehmbare Prothetik	1,5