

Kundenbefragung  
**Labor**



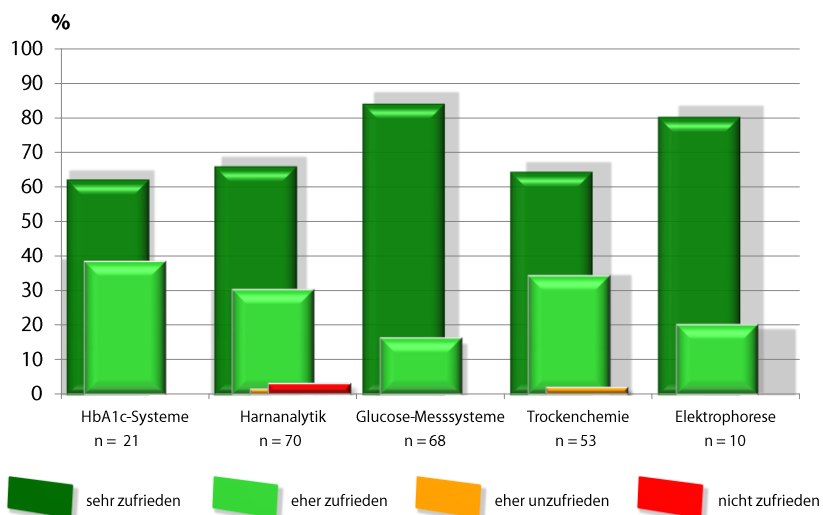
***ERGEBNISSE 2008***



1. Insgesamt wurden 957 Fragebögen an Krankenhaus-, Privatlabors und niedergelassene Ärzte in ganz Österreich ausgesandt. **Wir bedanken uns für 168 (=18%) Rücksendungen!**
2. Sie beurteilen unsere **Produkte:**

## Zufriedenheit mit Produkten

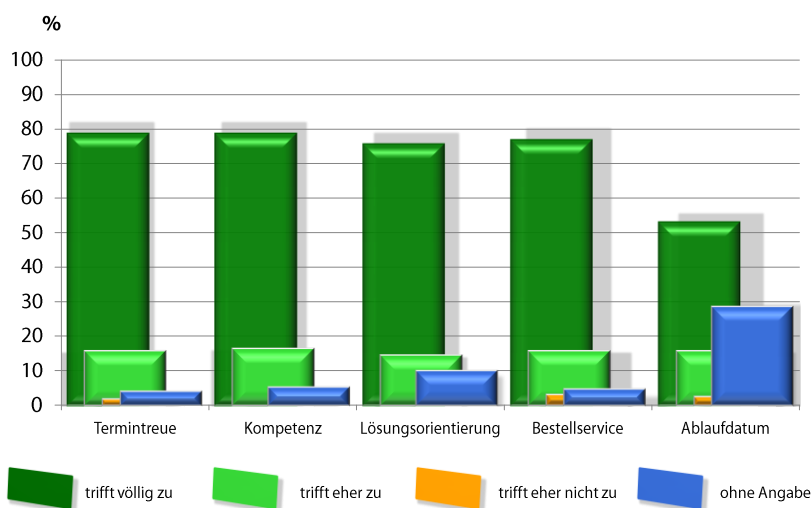
n = Anzahl der Antworten



Frage: Mit welchen Produkten von A. Menarini arbeiten Sie und wie zufrieden sind Sie damit?

3. In Bezug auf **Bestell- und Lieferservice waren** 12 Fragen zu beantworten. Unten stehende Grafik zeigt eine Auswahl Ihrer Bewertung.

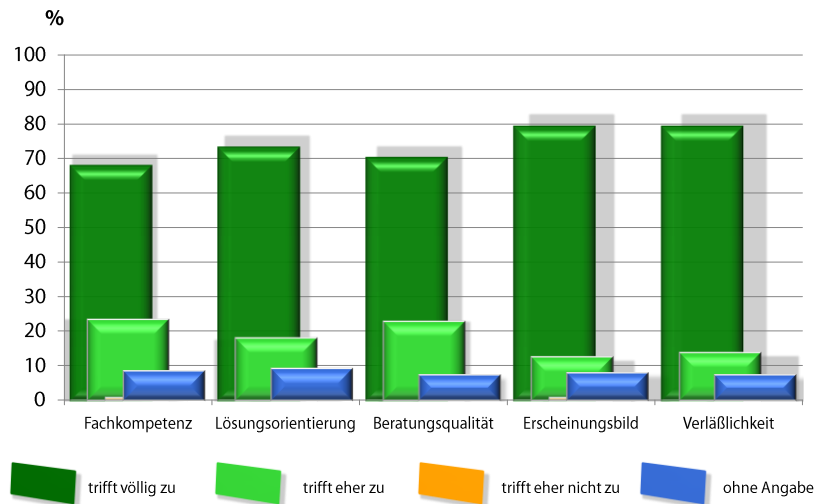
## Bestell- und Lieferservice





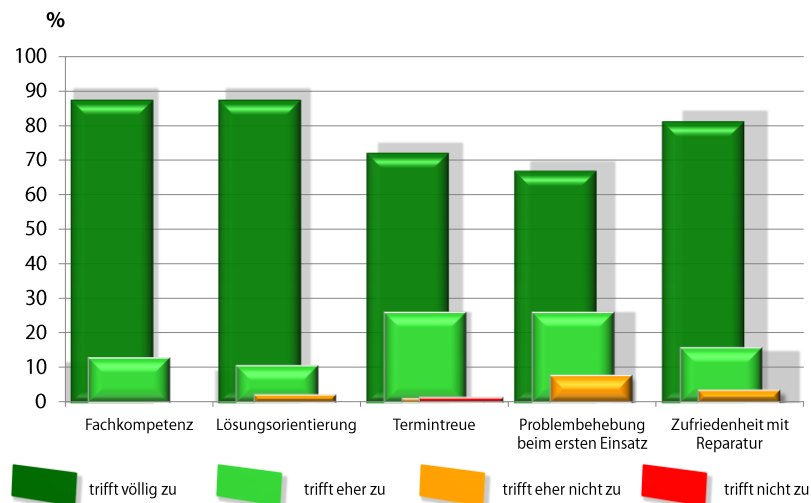
4. Unsere **AußendienstmitarbeiterInnen** sind für uns das wichtigste Bindeglied zwischen Ihnen und dem Unternehmen. Es waren 5 Fragen hinsichtlich Kompetenz, Lösungsorientierung, Beratungsqualität, Erscheinungsbild und Verlässlichkeit zu beantworten – unten stehend Ihr Feedback.

## Betreuung durch den Außendienst



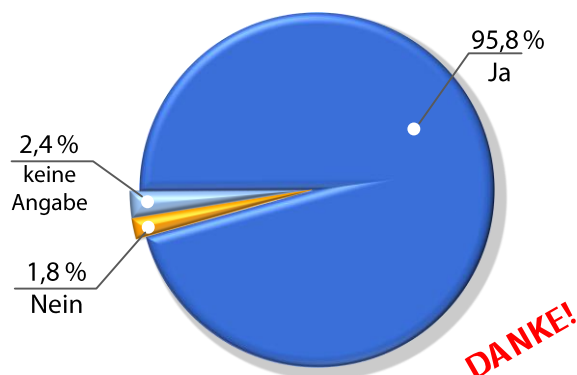
5. Im Falle von Systemstörungen hat die rasche Fehlerbehebung durch unser **Technisches Service** höchste Priorität, ebenso wie regelmäßig und zeitgerecht durchgeführte Wartungsarbeiten, die Unannehmlichkeiten im Routinebetrieb des Labors oder der Praxis schon im Vorfeld vermeiden helfen. Danke für Ihre positive Bewertung unserer Service-Dienstleistung!

## Zufriedenheit bei Service-Einsätzen



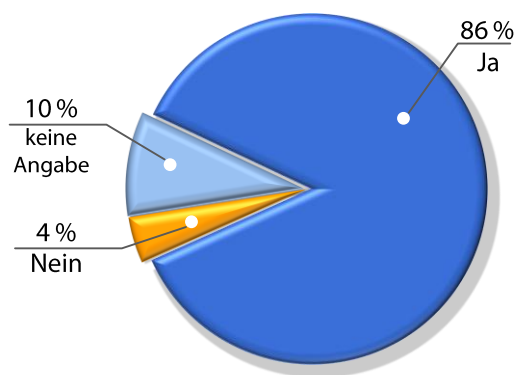
6. Wir können nur erfolgreich sein, wenn Sie uns weiterempfehlen!

Empfehlungsquote für Produkte



Frage: Würden Sie die Produkte von A. Menarini weiterempfehlen?

Erster Ansprechpartner



Frage: Würden Sie A. Menarini als ersten Ansprechpartner für die bestehende Produktpalette weiterempfehlen?

7. Wir arbeiten ständig daran, unsere **Dienstleistungsqualität** für Sie zu erhöhen – DANKE für Ihr positives und auch kritisches Feedback sowie Ihre Anregungen.

Dienstleistungsqualität

