



ServiceAtlas Kliniken 2020

Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 20 kommunale Kliniken,
14 konfessionelle Kliniken und 14 Privatkliniken

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief (I)

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Oktober 2020
Stichprobe	1.253 Befragte mit 1.794 Urteilen zu 20 kommunalen Kliniken, 14 konfessionellen Kliniken und 14 Privatkliniken (Bewertung von bis zu drei Kliniken, mit denen die Befragten in den letzten 12 Monaten persönliche Erfahrungen als Patient oder Besucher gesammelt haben)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für <u>20 kommunale Kliniken</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carl-Thiem-Klinikum Cottbus • Elblandkliniken • Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen • Kliniken der Stadt Köln • Klinikum Bielefeld • Klinikum Braunschweig • Klinikum Chemnitz • Klinikum Dortmund • Klinikum Ingolstadt • Klinikum Nürnberg • Klinikum Region Hannover (KRH) • Klinikum Saarbrücken • Klinikum St. Georg Leipzig • Klinikum Stuttgart • Klinikverbund Südwest • München Klinik • Ortenau Klinikum • Regionale Kliniken Holding RKH • Saarland-Heilstätten (SHG) • Vivantes <p>Detailergebnisse für <u>14 konfessionelle Kliniken</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agaplesion • Alexianer • BBT-Gruppe • Contilia • cusanus trügerschaft trier • Dernbacher Gruppe Katharina Kasper • DRK Kliniken Berlin • edia.con.Gruppe • Elisabeth Vinzenz Verbund • Ernst von Bergmann Klinikum • Johanniter • Malteser • Marienhaus-Unternehmensgruppe • St. Franziskus-Stiftung Münster

Studiensteckbrief (II)

<p>Auswertung (Fortsetzung)</p>	<p>Detailergebnisse für <u>14 Privatkliniken</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aneos Gruppe • Asklepios Kliniken • Capiro Deutsche Klinik • Celenus Kliniken • Dr. Becker Unternehmensgruppe • Helios Kliniken • Johannesbad Unternehmensgruppe • MEDIAN • MediClin • Paracelsus Kliniken • Rhön Kliniken • Sana-Kliniken • Schön Kliniken • SRH Kliniken
<p>Gesamtumfang</p>	<p>532 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)</p>

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Patientenorientierung • Besucherorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Loyalität • Weiterempfehlung
Allgemeine Klinikmerkmale	<ul style="list-style-type: none"> • Baulicher Zustand insgesamt • Ansprechende Umfeldgestaltung • Sauberkeit • Barrierefreiheit • Ausstattung der Zimmer (Größe, Einrichtung etc.) • Cafeteria/Kantine • Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln (Bus und Bahn) • Parkmöglichkeiten für Kfz oder Fahrrad
Klinikabläufe	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation der Aufnahme • Abstimmung der einzelnen Diagnose- und Behandlungsschritte • Wartezeiten während des Aufenthaltes • Organisation der Entlassung
Service-Zusatzleistungen	<ul style="list-style-type: none"> • Umfang des nicht-medizinischen Leistungsangebots (spezielle Kost, Rooming-In etc.) • Umfang von Informationen (Infomaterial, Broschüren etc.) • Online-Serviceleistungen • Informationsgehalt der Internetseiten

Studiendesign (II)

Ärztliche Versorgung	<ul style="list-style-type: none">• Beratungsqualität der Ärzte• Auskunftsbereitschaft der Ärzte• Freundlichkeit und Höflichkeit der Ärzte• Medizinische Versorgung• Zeitliche Verfügbarkeit der Ärzte• Eingehen der Ärzte auf Patientenwünsche
Pflegepersonal	<ul style="list-style-type: none">• Beratungsqualität des Pflegepersonals• Auskunftsbereitschaft des Pflegepersonals• Freundlichkeit und Höflichkeit des Pflegepersonals• Pflegerische Betreuung• Zeitliche Verfügbarkeit des Pflegepersonals• Eingehen des Pflegepersonals auf Patientenwünsche• Eingehen des Pflegepersonals auf Besucherwünsche
Klinikverwaltung	<ul style="list-style-type: none">• Kontaktmöglichkeit mit den Verwaltungsmitarbeitern• Schnelligkeit der Anliegenbearbeitung• Umgang mit Beschwerden / Reklamationen

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Leistungskategorien und Bewertungskriterien		
<h3>Allgemeine Klinikmerkmale</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Baulicher Zustand insgesamt • Ansprechende Umfeldgestaltung • Sauberkeit • Barrierefreiheit • Ausstattung der Zimmer (Größe, Einrichtung etc.) • Cafeteria/Kantine • Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln (Bus und Bahn) • Parkmöglichkeiten für Kfz oder Fahrrad 	<h3>Klinikabläufe</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Organisation der Aufnahme • Abstimmung der einzelnen Diagnose- und Behandlungsschritte • Wartezeiten während des Aufenthaltes • Organisation der Entlassung 	<h3>Service-Zusatzleistungen</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Umfang des nicht-medizinischen Leistungsangebots (spezielle Kost, Rooming-In etc.) • Umfang von Informationen (Infomaterial, Broschüren etc.) • Online-Serviceleistungen • Informationsgehalt der Internetseiten
<h3>Ärztliche Versorgung</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Beratungsqualität der Ärzte • Auskunftsbereitschaft der Ärzte • Freundlichkeit und Höflichkeit der Ärzte • Medizinische Versorgung • Zeitliche Verfügbarkeit der Ärzte • Eingehen der Ärzte auf Patientenwünsche 	<h3>Pflegepersonal</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Beratungsqualität des Pflegepersonals • Auskunftsbereitschaft des Pflegepersonals • Freundlichkeit und Höflichkeit des Pflegepersonals • Pflegerische Betreuung • Zeitliche Verfügbarkeit des Pflegepersonals • Eingehen des Pflegepersonals auf Patientenwünsche • Eingehen des Pflegepersonals auf Besucherwünsche 	<h3>Klinikverwaltung</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit den Verwaltungsmitarbeitern • Schnelligkeit der Anliegenbearbeitung • Umgang mit Beschwerden / Reklamationen

Auszeichnung – Kommunale Kliniken (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	Carl-Thiem-Klinikum Cottbus
sehr gut	Klinikum Saarbrücken
sehr gut	Elblandkliniken
sehr gut	Klinikum Dortmund
sehr gut	Ortenau Klinikum
gut	Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen
gut	Saarland-Heilstätten (SHG)
gut	Klinikum St. Georg Leipzig
gut	Klinikum Bielefeld
gut	Klinikum Stuttgart
	Klinikum Nürnberg
	Klinikum Chemnitz
	München Klinik
	Klinikum Region Hannover (KRH)
	Klinikverbund Südwest
	Klinikum Braunschweig
	Regionale Kliniken Holding RKH
	Klinikum Ingolstadt
	Kliniken der Stadt Köln
	Vivantes

Allgemeine Klinikmerkmale	
sehr gut	Carl-Thiem-Klinikum Cottbus
sehr gut	Elblandkliniken
sehr gut	Klinikum Saarbrücken
sehr gut	Klinikum Dortmund
gut	Ortenau Klinikum
gut	Klinikum Chemnitz
gut	Klinikum Stuttgart
gut	Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen
gut	Saarland-Heilstätten (SHG)
gut	Klinikverbund Südwest
gut	Klinikum St. Georg Leipzig
	Klinikum Bielefeld
	Klinikum Nürnberg
	München Klinik
	Regionale Kliniken Holding RKH
	Klinikum Braunschweig
	Klinikum Region Hannover (KRH)
	Kliniken der Stadt Köln
	Vivantes
	Klinikum Ingolstadt

Klinikabläufe	
sehr gut	Klinikum Saarbrücken
sehr gut	Carl-Thiem-Klinikum Cottbus
sehr gut	Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen
sehr gut	Klinikum Dortmund
sehr gut	Elblandkliniken
gut	Saarland-Heilstätten (SHG)
gut	Klinikum St. Georg Leipzig
gut	Ortenau Klinikum
gut	Klinikum Stuttgart
	Klinikum Braunschweig
	Klinikum Bielefeld
	München Klinik
	Klinikum Ingolstadt
	Klinikum Region Hannover (KRH)
	Regionale Kliniken Holding RKH
	Klinikum Chemnitz
	Klinikum Nürnberg
	Klinikverbund Südwest
	Kliniken der Stadt Köln
	Vivantes

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung – Kommunale Kliniken (II)

Service-Zusatzleistungen	
sehr gut	Klinikum Dortmund
sehr gut	Elblandkliniken
sehr gut	Carl-Thiem-Klinikum Cottbus
sehr gut	Klinikum Bielefeld
sehr gut	Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen
gut	Klinikum Saarbrücken
gut	Klinikum St. Georg Leipzig
gut	München Klinik
gut	Klinikum Stuttgart
gut	Klinikum Nürnberg
gut	Saarland-Heilstätten (SHG)
gut	Klinikum Braunschweig
	Ortenau Klinikum
	Klinikum Region Hannover (KRH)
	Klinikum Chemnitz
	Klinikum Ingolstadt
	Regionale Kliniken Holding RKH
	Vivantes
	Kliniken der Stadt Köln
	Klinikverbund Südwest

Ärztliche Versorgung	
sehr gut	Klinikum Saarbrücken
sehr gut	Klinikum Dortmund
sehr gut	Carl-Thiem-Klinikum Cottbus
sehr gut	Elblandkliniken
sehr gut	Ortenau Klinikum
gut	Klinikum St. Georg Leipzig
gut	Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen
gut	Klinikum Bielefeld
gut	Klinikum Stuttgart
gut	Klinikum Nürnberg
	Klinikverbund Südwest
	München Klinik
	Kliniken der Stadt Köln
	Saarland-Heilstätten (SHG)
	Klinikum Region Hannover (KRH)
	Klinikum Chemnitz
	Regionale Kliniken Holding RKH
	Klinikum Braunschweig
	Klinikum Ingolstadt
	Vivantes

Pflegepersonal	
sehr gut	Carl-Thiem-Klinikum Cottbus
sehr gut	Ortenau Klinikum
sehr gut	Klinikum Dortmund
sehr gut	Klinikum Saarbrücken
sehr gut	Elblandkliniken
gut	Klinikum Stuttgart
gut	Saarland-Heilstätten (SHG)
gut	Klinikum Nürnberg
gut	Klinikum St. Georg Leipzig
gut	Klinikum Chemnitz
gut	Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen
	Klinikverbund Südwest
	Klinikum Bielefeld
	Klinikum Region Hannover (KRH)
	München Klinik
	Regionale Kliniken Holding RKH
	Vivantes
	Klinikum Ingolstadt
	Kliniken der Stadt Köln
	Klinikum Braunschweig

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung – Kommunale Kliniken (III)

Klinikverwaltung	
sehr gut	Carl-Thiem-Klinikum Cottbus
sehr gut	Saarland-Heilstätten (SHG)
sehr gut	Ortenau Klinikum
sehr gut	Klinikum Saarbrücken
gut	Elblandkliniken
gut	Klinikum Dortmund
gut	Klinikum Bielefeld
gut	Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen
gut	Klinikum Chemnitz
gut	Klinikum Region Hannover (KRH)
	Klinikum Nürnberg
	München Klinik
	Klinikum Stuttgart
	Klinikum St. Georg Leipzig
	Klinikum Braunschweig
	Klinikverbund Südwest
	Klinikum Ingolstadt
	Regionale Kliniken Holding RKH
	Kliniken der Stadt Köln
	Vivantes

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung – Konfessionelle Kliniken (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	BBT-Gruppe
sehr gut	DRK Kliniken Berlin
sehr gut	Agaplesion
sehr gut	Dernbacher Gruppe Katharina Kasper
gut	Elisabeth Vinzenz Verbund
gut	St. Franziskus-Stiftung Münster
gut	cusanus trägerschaft trier
	edia.con.Gruppe
	Ernst von Bergmann Klinikum
	Contilia
	Johanniter
	Malteser
	Alexianer
	Marienhaus-Unternehmensgruppe

Allgemeine Klinikmerkmale	
sehr gut	DRK Kliniken Berlin
sehr gut	Dernbacher Gruppe Katharina Kasper
sehr gut	BBT-Gruppe
gut	Elisabeth Vinzenz Verbund
gut	Agaplesion
gut	cusanus trägerschaft trier
gut	St. Franziskus-Stiftung Münster
	Ernst von Bergmann Klinikum
	edia.con.Gruppe
	Malteser
	Johanniter
	Alexianer
	Contilia
	Marienhaus-Unternehmensgruppe

Klinikabläufe	
sehr gut	St. Franziskus-Stiftung Münster
sehr gut	edia.con.Gruppe
sehr gut	BBT-Gruppe
gut	Dernbacher Gruppe Katharina Kasper
gut	cusanus trägerschaft trier
gut	Agaplesion
gut	Elisabeth Vinzenz Verbund
	Contilia
	Ernst von Bergmann Klinikum
	DRK Kliniken Berlin
	Malteser
	Johanniter
	Alexianer
	Marienhaus-Unternehmensgruppe

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung – Konfessionelle Kliniken (II)

Service-Zusatzleistungen	
sehr gut	BBT-Gruppe
sehr gut	DRK Kliniken Berlin
sehr gut	edia.con.Gruppe
sehr gut	Agaplesion
gut	St. Franziskus-Stiftung Münster
gut	cusanus trägerschaft trier
gut	Dernbacher Gruppe Katharina Kasper
gut	Alexianer
gut	Elisabeth Vinzenz Verbund
	Johanniter
	Contilia
	Ernst von Bergmann Klinikum
	Malteser
	Marienhaus-Unternehmensgruppe

Ärztliche Versorgung	
sehr gut	DRK Kliniken Berlin
sehr gut	Ernst von Bergmann Klinikum
sehr gut	Agaplesion
sehr gut	Elisabeth Vinzenz Verbund
sehr gut	cusanus trägerschaft trier
gut	Dernbacher Gruppe Katharina Kasper
gut	BBT-Gruppe
gut	St. Franziskus-Stiftung Münster
	Johanniter
	Malteser
	edia.con.Gruppe
	Alexianer
	Contilia
	Marienhaus-Unternehmensgruppe

Pflegepersonal	
sehr gut	St. Franziskus-Stiftung Münster
sehr gut	Contilia
sehr gut	DRK Kliniken Berlin
sehr gut	Elisabeth Vinzenz Verbund
gut	Agaplesion
gut	Dernbacher Gruppe Katharina Kasper
gut	BBT-Gruppe
gut	Ernst von Bergmann Klinikum
	Johanniter
	cusanus trägerschaft trier
	Malteser
	edia.con.Gruppe
	Marienhaus-Unternehmensgruppe
	Alexianer

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung – Konfessionelle Kliniken (III)

Klinikverwaltung	
sehr gut	Elisabeth Vinzenz Verbund
sehr gut	Agaplesion
sehr gut	cusanus trägerschaft trier
gut	Dernbacher Gruppe Katharina Kasper
gut	BBT-Gruppe
gut	DRK Kliniken Berlin
	Alexianer
	Ernst von Bergmann Klinikum
	Contilia
	St. Franziskus-Stiftung Münster
	Marienhaus-Unternehmensgruppe
	edia.con.Gruppe
	Johanniter
	Malteser

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung – Privatkliniken (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	MEDIAN
sehr gut	Dr. Becker Unternehmensgruppe
sehr gut	Johannesbad Unternehmensgruppe
sehr gut	Capio Deutsche Klinik
gut	Rhön Kliniken
gut	Helios Kliniken
	Celenus Kliniken
	Asklepios Kliniken
	Sana-Kliniken
	Paracelsus Kliniken
	Ameos Gruppe
	MediClin
	SRH Kliniken
	Schön Kliniken

Allgemeine Klinikmerkmale	
sehr gut	MEDIAN
sehr gut	Johannesbad Unternehmensgruppe
sehr gut	Dr. Becker Unternehmensgruppe
gut	Rhön Kliniken
gut	Capio Deutsche Klinik
gut	Celenus Kliniken
gut	Helios Kliniken
	Sana-Kliniken
	Asklepios Kliniken
	Ameos Gruppe
	Paracelsus Kliniken
	Schön Kliniken
	SRH Kliniken
	MediClin

Klinikabläufe	
sehr gut	MEDIAN
sehr gut	Dr. Becker Unternehmensgruppe
sehr gut	Capio Deutsche Klinik
gut	Rhön Kliniken
gut	Celenus Kliniken
gut	Johannesbad Unternehmensgruppe
	Helios Kliniken
	Ameos Gruppe
	Asklepios Kliniken
	Paracelsus Kliniken
	SRH Kliniken
	MediClin
	Sana-Kliniken
	Schön Kliniken

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung – Privatkliniken (II)

Service-Zusatzleistungen	
sehr gut	Johannesbad Unternehmensgruppe
sehr gut	Dr. Becker Unternehmensgruppe
sehr gut	Rhön Kliniken
sehr gut	Capio Deutsche Klinik
gut	MEDIAN
gut	Helios Kliniken
gut	Sana-Kliniken
	Ameos Gruppe
	Asklepios Kliniken
	Celenus Kliniken
	MediClin
	Paracelsus Kliniken
	SRH Kliniken
	Schön Kliniken

Ärztliche Versorgung	
sehr gut	MEDIAN
sehr gut	Johannesbad Unternehmensgruppe
sehr gut	Capio Deutsche Klinik
sehr gut	Rhön Kliniken
gut	Helios Kliniken
gut	Dr. Becker Unternehmensgruppe
gut	Asklepios Kliniken
	MediClin
	Paracelsus Kliniken
	Sana-Kliniken
	Celenus Kliniken
	Ameos Gruppe
	Schön Kliniken
	SRH Kliniken

Pflegepersonal	
sehr gut	Johannesbad Unternehmensgruppe
sehr gut	MEDIAN
sehr gut	Helios Kliniken
sehr gut	Dr. Becker Unternehmensgruppe
gut	Capio Deutsche Klinik
gut	Paracelsus Kliniken
gut	Celenus Kliniken
	Rhön Kliniken
	SRH Kliniken
	MediClin
	Ameos Gruppe
	Asklepios Kliniken
	Sana-Kliniken
	Schön Kliniken

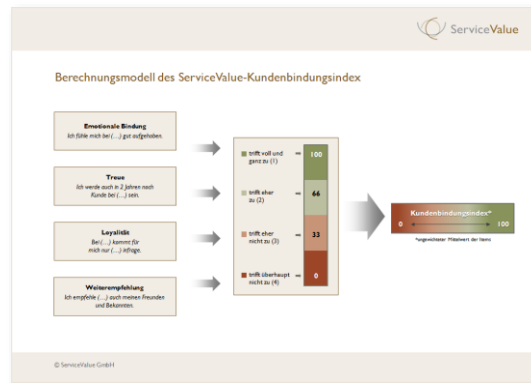
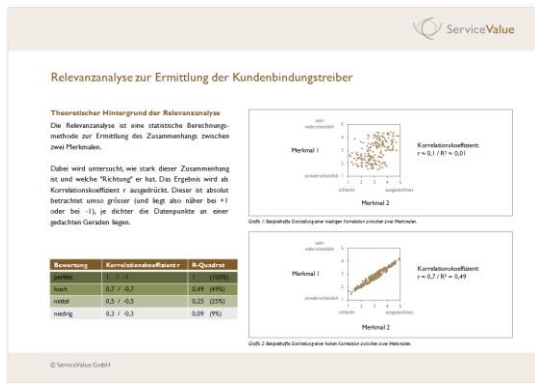
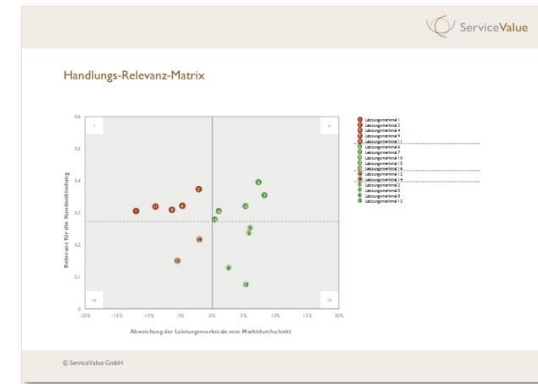
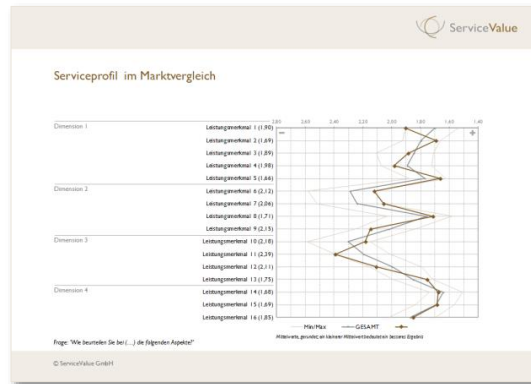
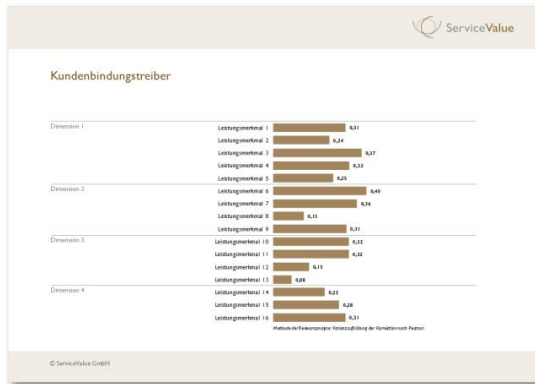
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung – Privatkliniken (III)

Klinikverwaltung	
sehr gut	Dr. Becker Unternehmensgruppe
sehr gut	MEDIAN
sehr gut	Johannesbad Unternehmensgruppe
sehr gut	Capio Deutsche Klinik
gut	Helios Kliniken
gut	Sana-Kliniken
	MediClin
	Rhön Kliniken
	Asklepios Kliniken
	SRH Kliniken
	Celenus Kliniken
	Paracelsus Kliniken
	Ameos Gruppe
	Schön Kliniken

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



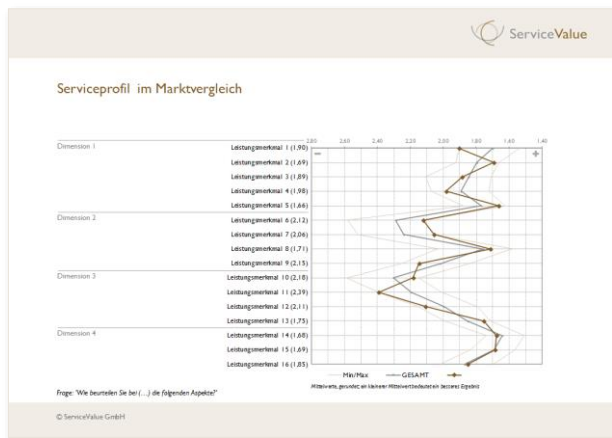
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

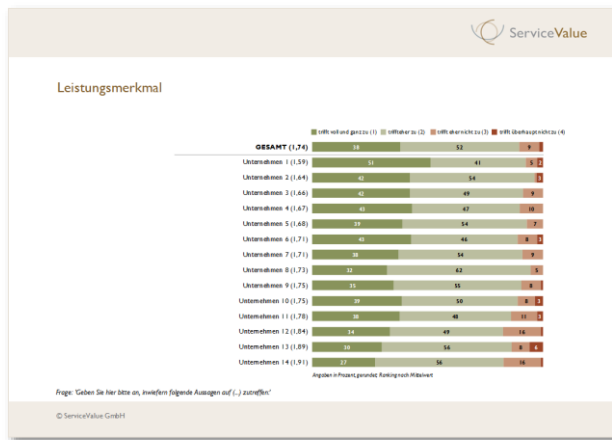


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Kliniken 2020.
Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- ServiceAtlas Kliniken 2020** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (532 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.500,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Kliniken 2020 (532 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort
zum Preis von 6.400,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

Impressum

Herausgeber

ServiceValue
Dürener Str. 341
50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0
Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99
www.ServiceValue.de
Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © Gina Sanders – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de