

Bestnoten für SIEWA

Ergebnisse unserer Kundenumfrage



Wir haben gefragt. Unsere Kunden haben geantwortet.

Tag für Tag engagieren sich SIEWA-Mitarbeiter in ganz Deutschland dafür, die Menschen, die auf bestimmte medizinische Hilfsmittel und Produkte angewiesen sind, bestmöglich zu beraten, zu betreuen und zu beliefern. Wir wollten wissen, wie zufrieden unsere Kunden mit unseren Homecare-Leistungen sind und in welchen Bereichen wir uns noch verbessern können. Im September 2014 führten wir deshalb eine Patientenumfrage durch.

Mehr als 500 Patienten sendeten uns ihren per Post zugeschickten Fragebogen zurück. Für eine objektive Betrachtung wurden die Ergebnisse von einem unabhängigen Marktforschungsinstitut ausgewertet. Das Resultat der Umfrage* hat uns sehr gefreut und bestätigt uns im täglichen Bemühen, unseren Kunden mit voller Kraft zur Seite zu stehen.

Was wirklich zählt, entscheiden unsere Kunden.

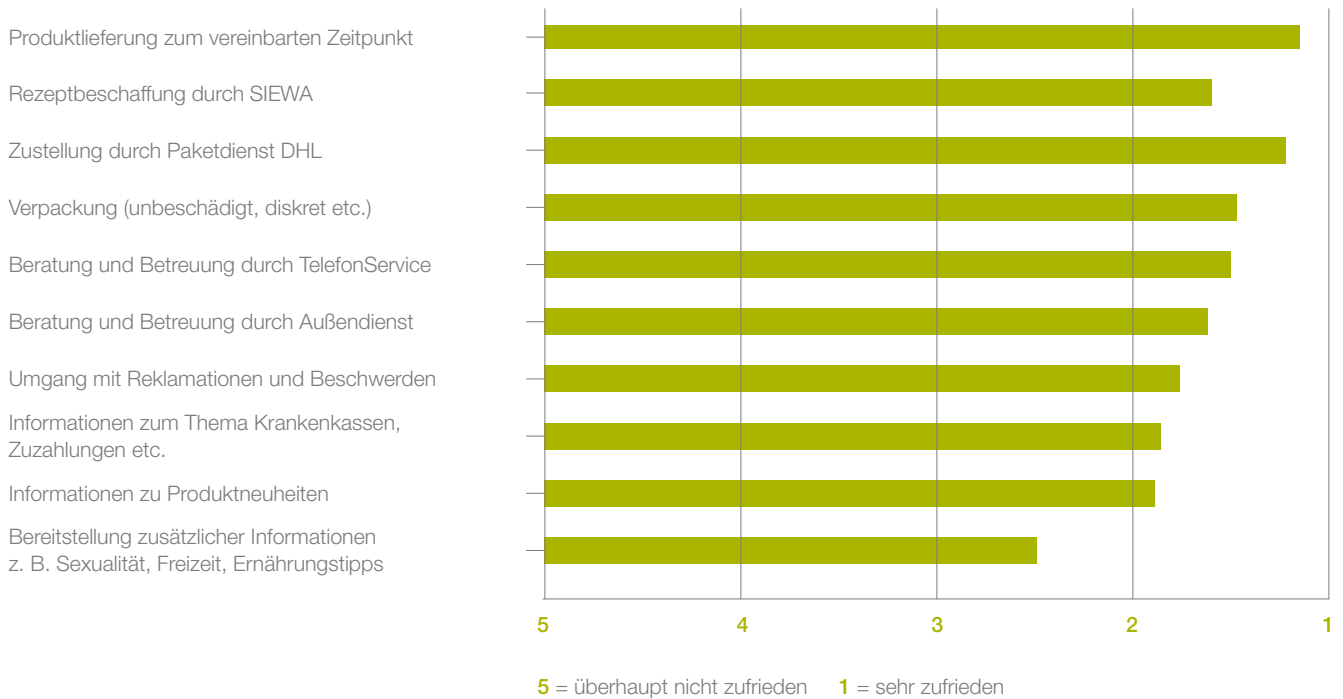
Wie wichtig sind die von SIEWA angebotenen Leistungen für die Kunden? Mit Abstand am wichtigsten wurde die Produktlieferung zum vereinbarten Zeitpunkt genannt. Zudem fanden die Befragten die Qualität der Verpackung, die Zustellung durch den Paketdienst DHL, den Umgang mit Reklamationen und Beschwerden sowie die Betreuung durch die SIEWA-Mitarbeiter – vor Ort oder am Telefon – sehr wichtig.

Einfach besser – denn gut ist uns nicht gut genug.

Wir wollten nicht nur wissen, wie wichtig den SIEWA-Kunden unsere Leistungen sind, sondern auch, wie zufrieden sie damit sind. Mit einem durchschnittlichen Wert von 1,73 auf einer Bewertungsskala von 1 (Bestnote) bis 5 (schlechteste Note) bescheinigten sie uns: Sie sind mit den Leistungen von SIEWA mehr als zufrieden!

Besonders wertvoll ist die Erkenntnis, dass die Kunden vor allem mit den Leistungen, die sie als sehr wichtig eingestuft haben – wie z. B. die Produktlieferung zum vereinbarten Zeitpunkt – gleichzeitig auch besonders zufrieden sind. Überdurchschnittliche Werte gab es außerdem für die Maßanfertigung von Stomaplatten, die Qualität der Verpackung und für die Betreuung und Beratung durch die Mitarbeiter im Außendienst und im TelefonService.

Zufriedenheit mit dem SIEWA-Leistungsangebot:



Service der überzeugt – und begeistert.

„Und welchen Gesamteindruck haben Sie von SIEWA?“ war die abschließende Frage an die Teilnehmer. Mit einer durchschnittlichen Bewertung von 1,36 auf einer Skala von 1 bis 5 zeigten sich alle Befragten sehr zufrieden mit dem SIEWA-Leistungsangebot. SIEWA bietet einen umfassenden Service, optimale Versorgungslösungen, ist zuverlässig, vertrauenswürdig und trägt dazu bei, die Lebensqualität zu verbessern – diese Aussagen treffen für unsere Kunden nahezu vollständig zu.

SIEWA
Gesamteindruck
1,36*

Ihre Zufriedenheit ist unser Ziel.

Die Umfrageergebnisse verstehen wir als Ansporn und Verpflichtung zugleich. Das Lob, das unsere Kunden uns aussprechen, erwidern wir mit einem Versprechen: SIEWA setzt sich hohe Qualitätsstandards und arbeitet daran, sich trotz sehr guter Werte kontinuierlich zu verbessern – wie z. B. das Reklamations- und Beschwerdemanagement noch kundenfreundlicher zu gestalten.

Gerne möchten wir deshalb sowohl unsere Kunden als auch unsere Partner einladen, mit uns ins Gespräch zu kommen. Nutzen Sie die Gelegenheit, sich mit Ihren Wünschen, Anregungen oder Fragen direkt an SIEWA zu wenden.

Wir sind gerne für Sie da!

*auf einer Skala von 1 bis 5

SIEWA berät, betreut und beliefert Menschen mit beratungsintensiven Produkten in den Bereichen **Stoma-** und **Inkontinenzversorgung**, **Ernährungstherapien**, **Wundversorgung** – **Anspruchsvolle** Versorgungen und individueller Service.

Als einer der ersten Homecare-Dienstleister auf dem deutschen Markt verfügen wir über langjährige Erfahrung und Kompetenz. Wir bieten bundesweit eine qualitativ hochwertige Hilfsmittelversorgung mit Produkten aller marktüblichen Hersteller. SIEWA ist ein Geschäftsbereich der Coloplast GmbH.

Stomaversorgung
Inkontinenzversorgung
Ernährungstherapien
Wundversorgung
Anspruchsvolle Versorgungen



Col.-Nr. 6411174/230N SSCH 68Z

© Coloplast GmbH 12/2014, Coloplast ist nach DS/EN ISO 9001 und 13485 zertifiziert.
The Coloplast logo is a registered trademark of Coloplast A/S.
All rights reserved Coloplast A/S, 3050 Humlebaek, Denmark.

Coloplast GmbH
SIEWA Homecare
Postfach 70 09 20
22009 Hamburg
Tel. 040 46862-0
Fax 040 46862-490

ServiceTelefon 0800 468 62 00
info@siewa-homecare.de
www.siewa-homecare.de