



# Kundenzufriedenheit Coloplast Homecare

## Auswertung Survey September 2019

12.12.2019

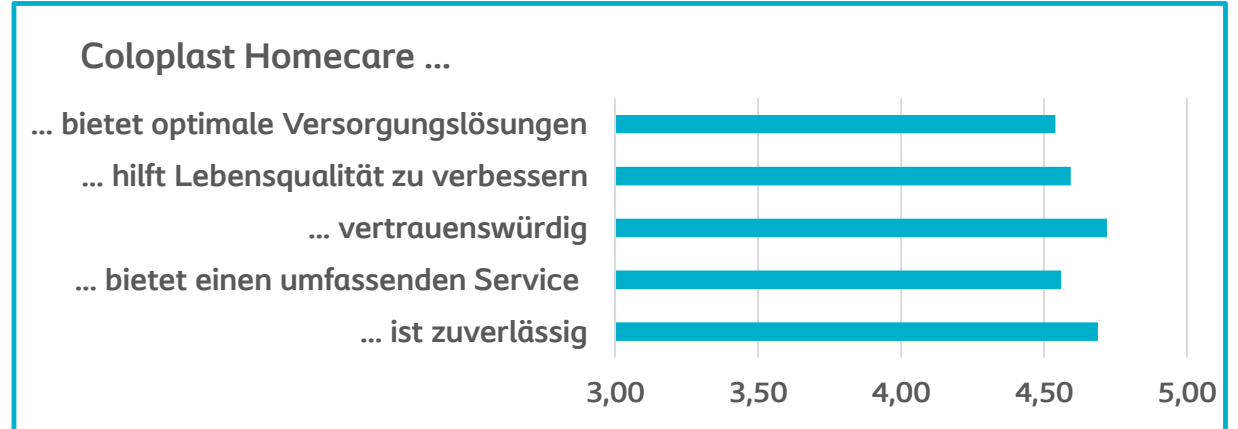
Stomaversorgung / Inkontinenzversorgung / Ernährungstherapien / Wundversorgung / Anspruchsvolle Versorgung

 **Coloplast Homecare**  
SIEWA • IncoCare



# Eigenschaften der Kundenbetreuung

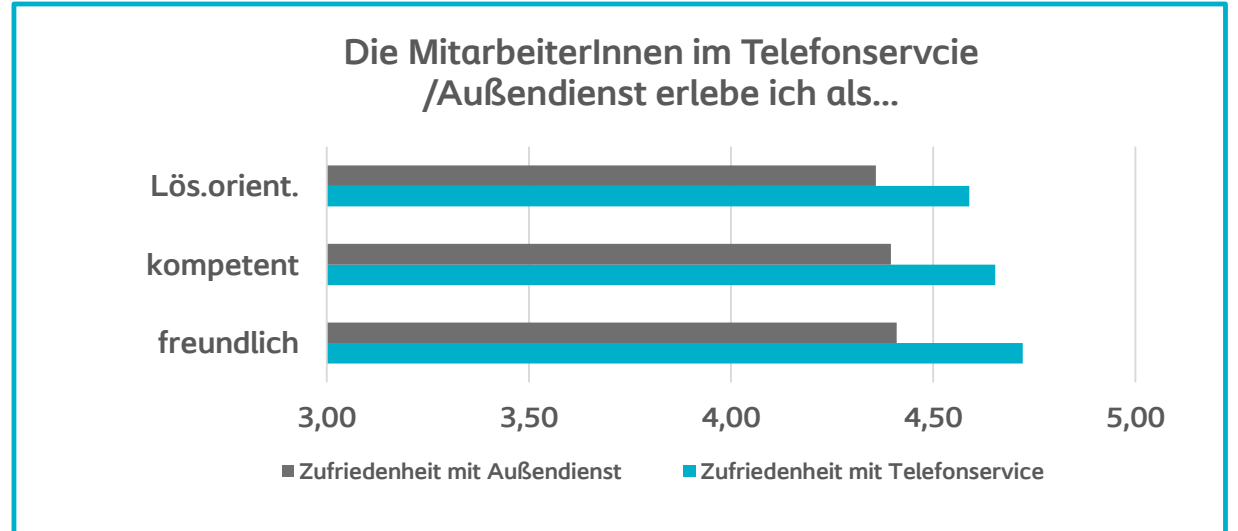
## Eigenschaften Coloplast Homecare



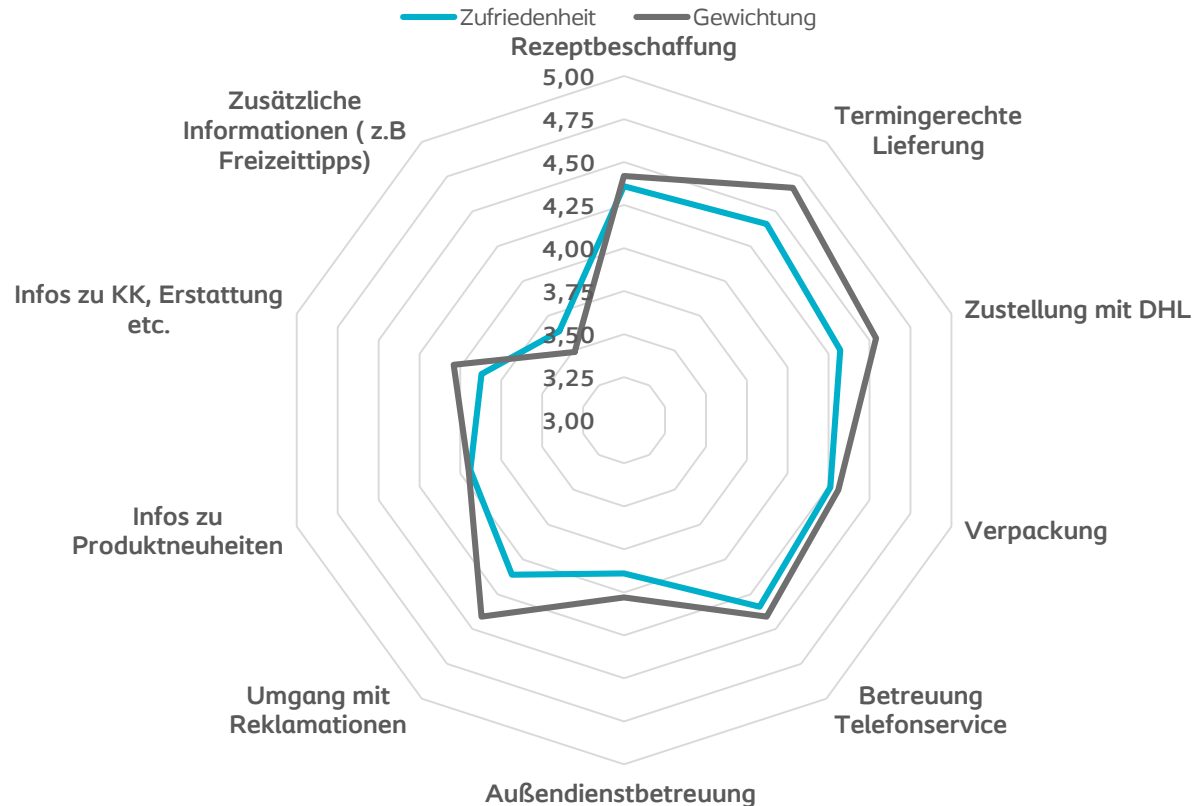
## Zufriedenheit mit Telefonservice und Außendienst

...im Vergleich zu 2018:

	Zufriedenheit mit Telefonservice	Zufriedenheit mit Außendienst
2019	4,7	4,4
2018	4,7	4,6



# Zufriedenheit und Gewichtung der Service-Komponenten



	Zufriedenheit	Gewichtung
Rezeptbeschaffung	4,36	4,42
Termingerechte Lieferung	4,41	4,67
Zustellung mit DHL	4,32	4,54
Verpackung	4,26	4,31
Betreuung Telefonservice	4,34	4,41
Außendienstbetreuung	3,89	4,03
Umgang mit Reklamationen	4,11	4,41
Infos zu Produktneuheiten	3,94	3,95
Infos zu KK, Erstattung etc.	3,87	4,04
Zusätzliche Informationen (z.B. Freizeittipps)	3,64	3,49