



Kunden- / Einsenderumfrage 2011



Zusammenfassung



Insgesamt wurden **67 Fragebögen** verschickt, davon erhielten wir **10-12 Antworten** (teilweise wurde nur 1 Seite zurück geschickt). Dies bedeutet einen **Rücklauf von ca. 16%**.

Wir wurden von den Einsendern überwiegend mit „sehr gut“ bis „gut“ beurteilt. Vor allem die Bereiche „Ärztliche Ansprechpartner“, „LabormitarbeiterInnen“, „Analytik“ und „Telefonservice“ wurden äußerst positiv bewertet. Schlechte Kritiken gab es überhaupt nicht, jedoch einige Enthaltungen (vermutlich sind diese Bereiche für einige Einsender irrelevant).

Was fiel besonders auf?



1. Analytik

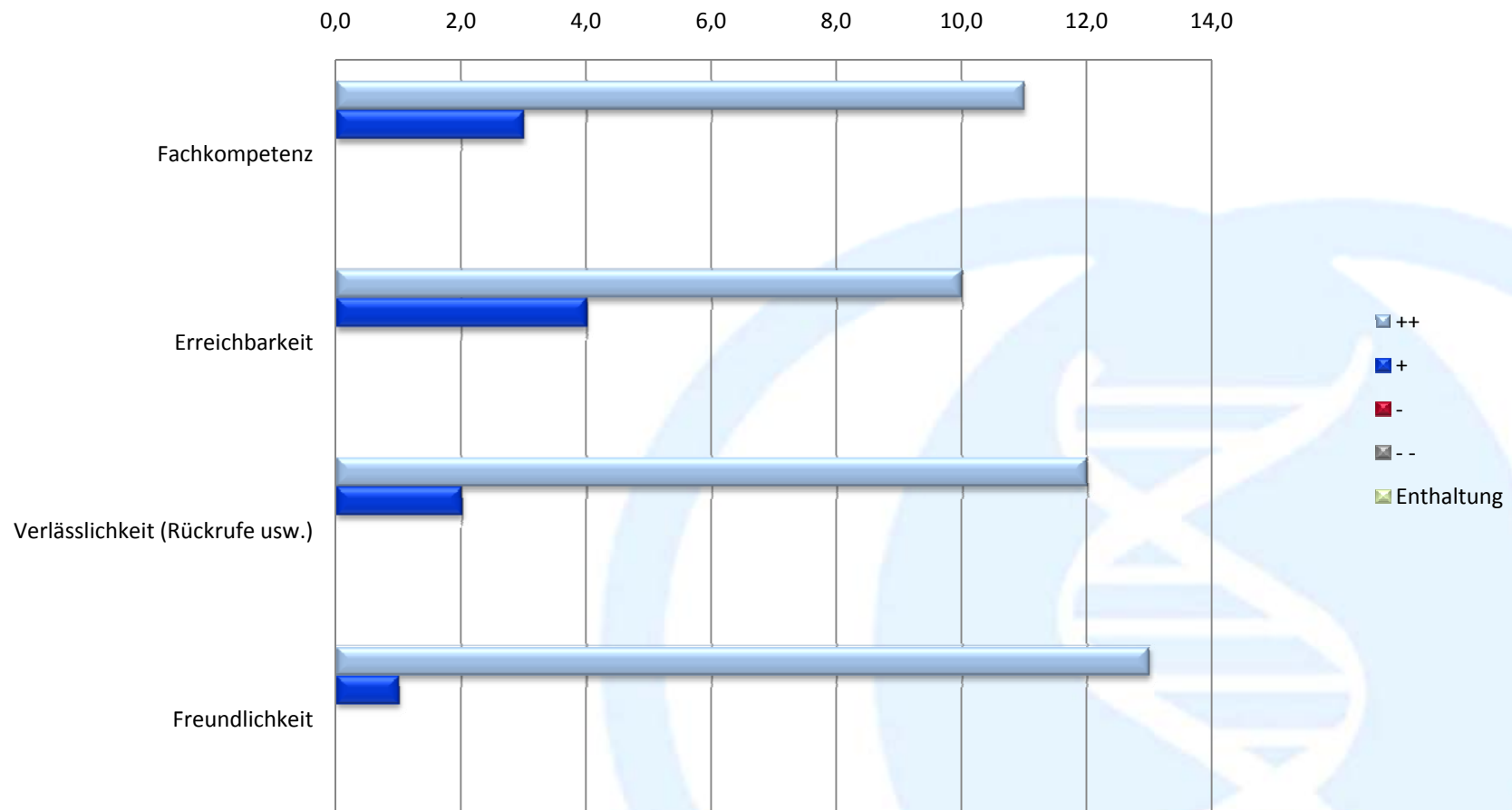
Den Punkt „Hinweise auf weiterführende Analytik gewünscht“, kreuzten einige Kunden an. Eine Erweiterung der Befundinterpretation ist aufgrund der Rückmeldungen nicht erforderlich. Unsere Befundgestaltung berücksichtigt diese Wünsche.

2. Außendienstbetreuung

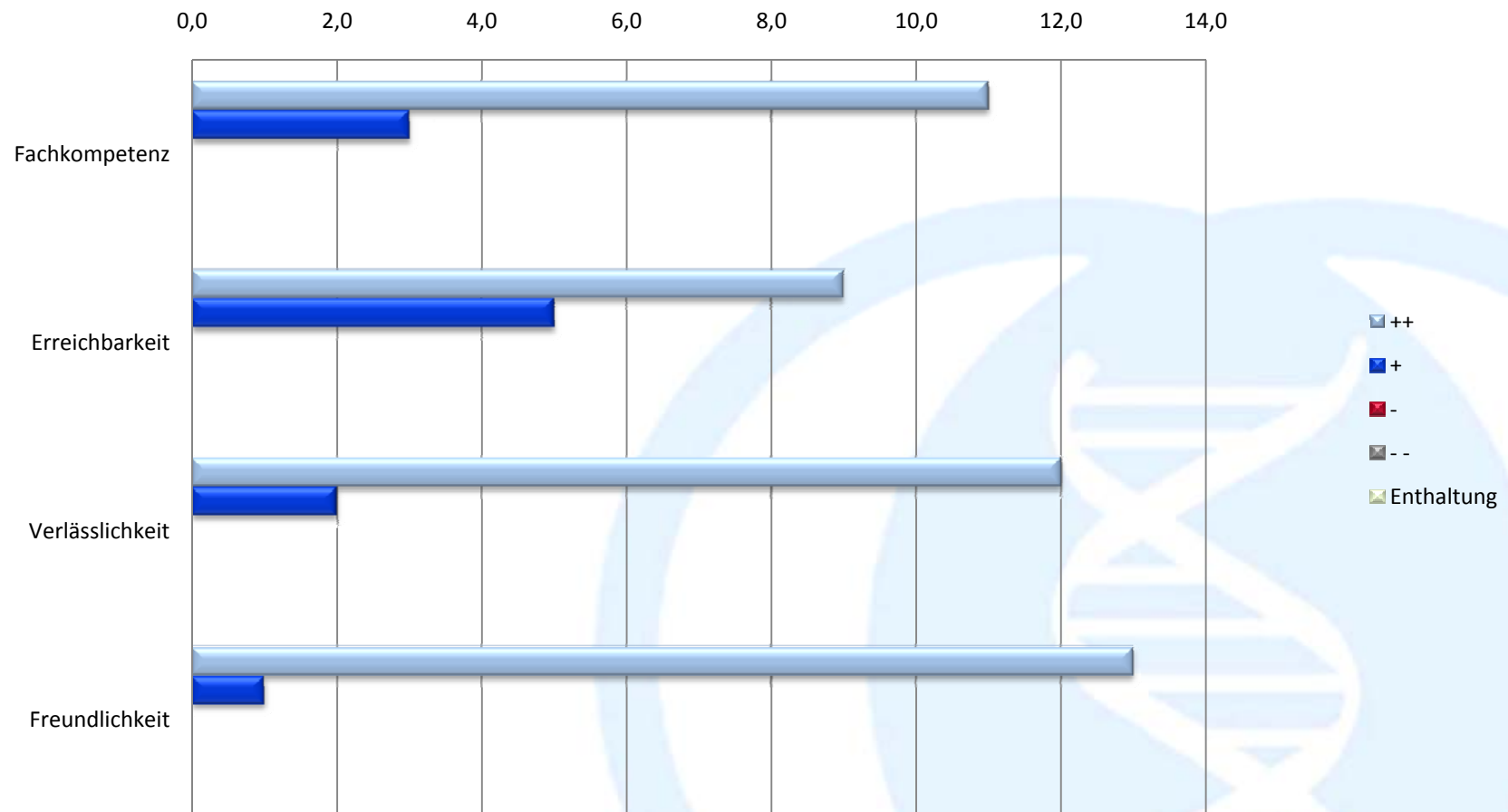
Die Einsender enthielten sich dazu zum Großteil komplett bzw. gaben folgende Kommentare ab:

- nehme ich nicht in Anspruch
- nutzen wir nicht
- keine Erfahrung
- gibt´s eine?
- keine vorhanden
- kann ich keine Angaben machen

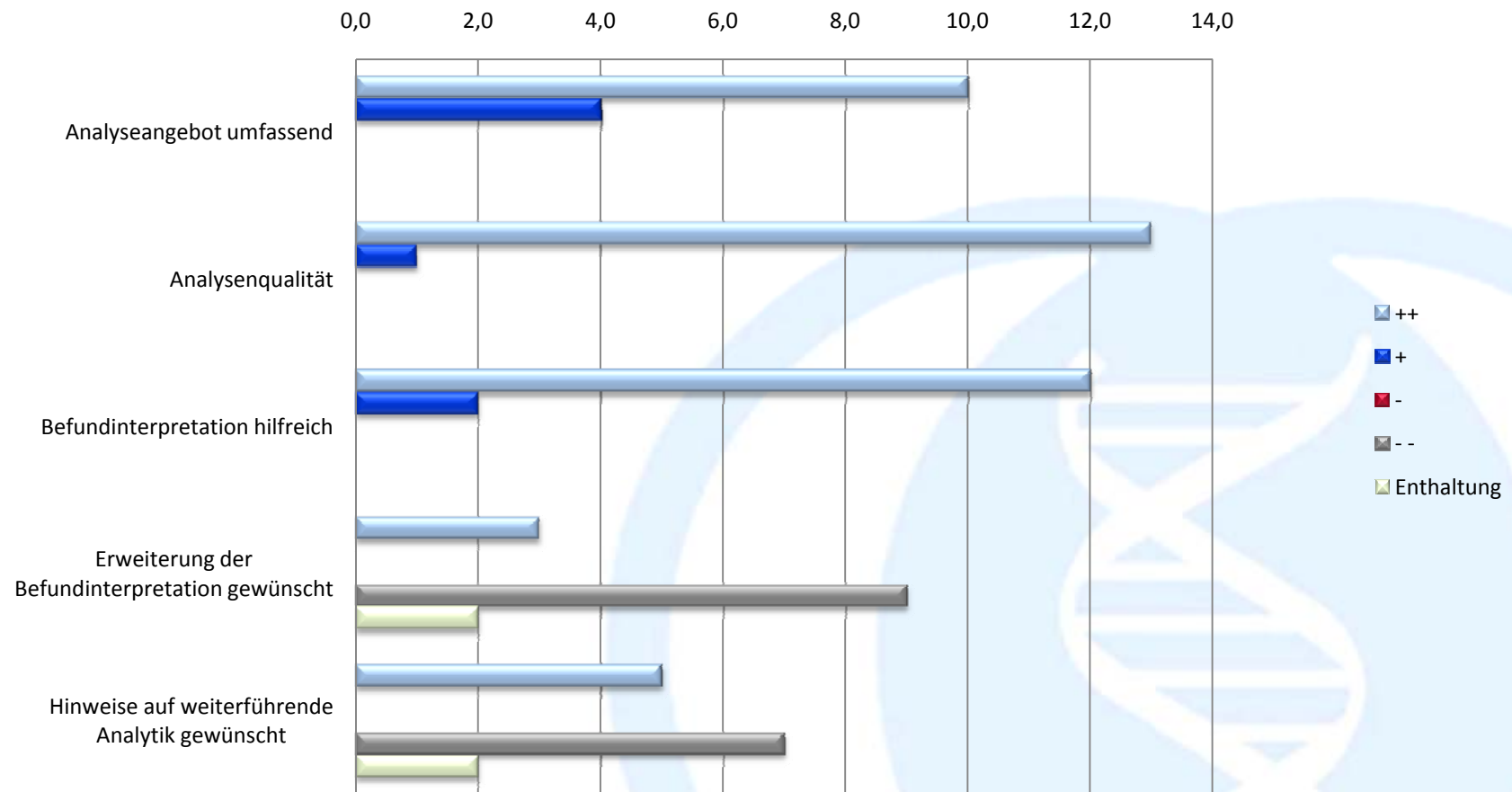
Ärztliche Ansprechpartner



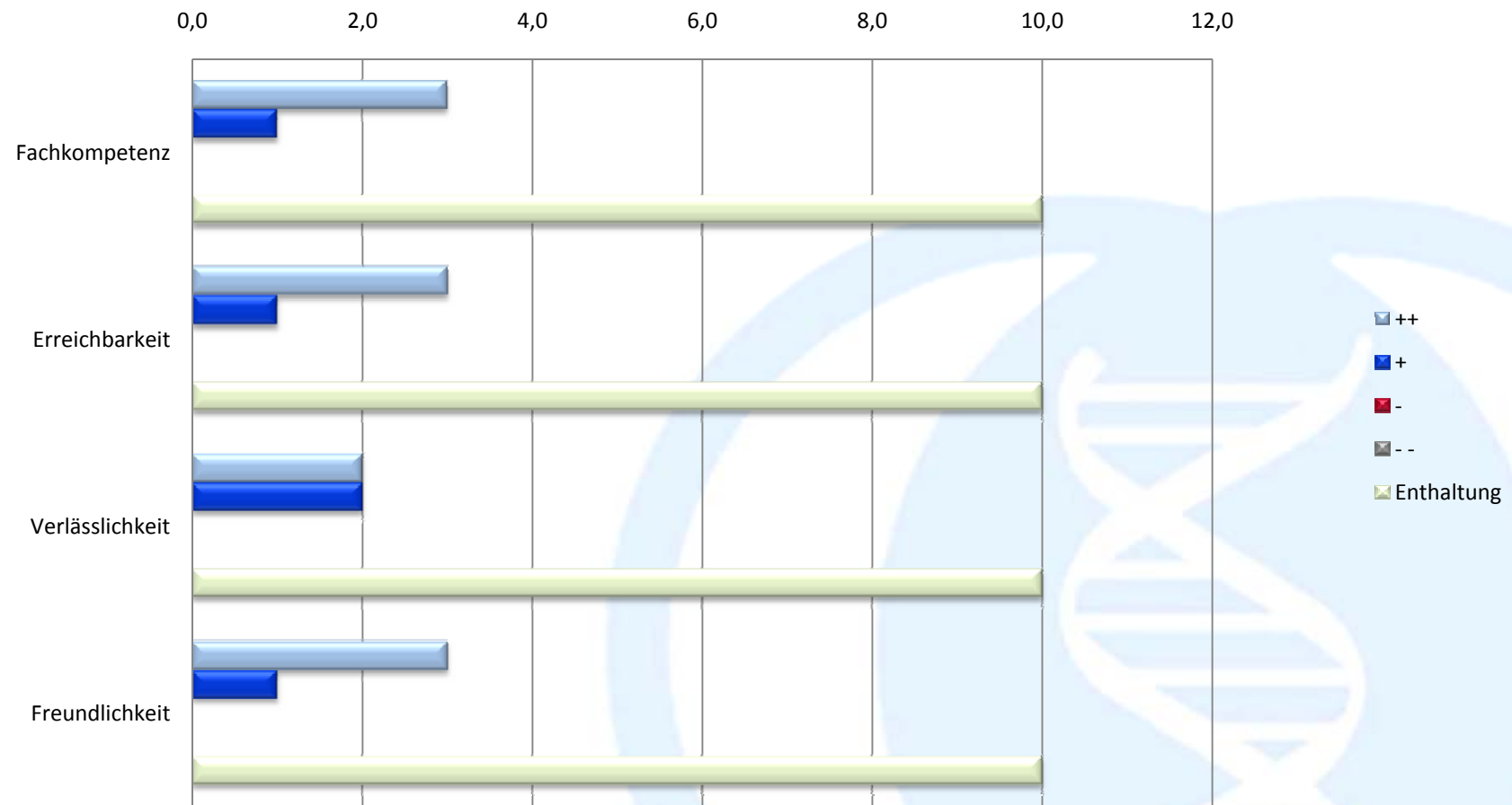
Labormitarbeiter / innen



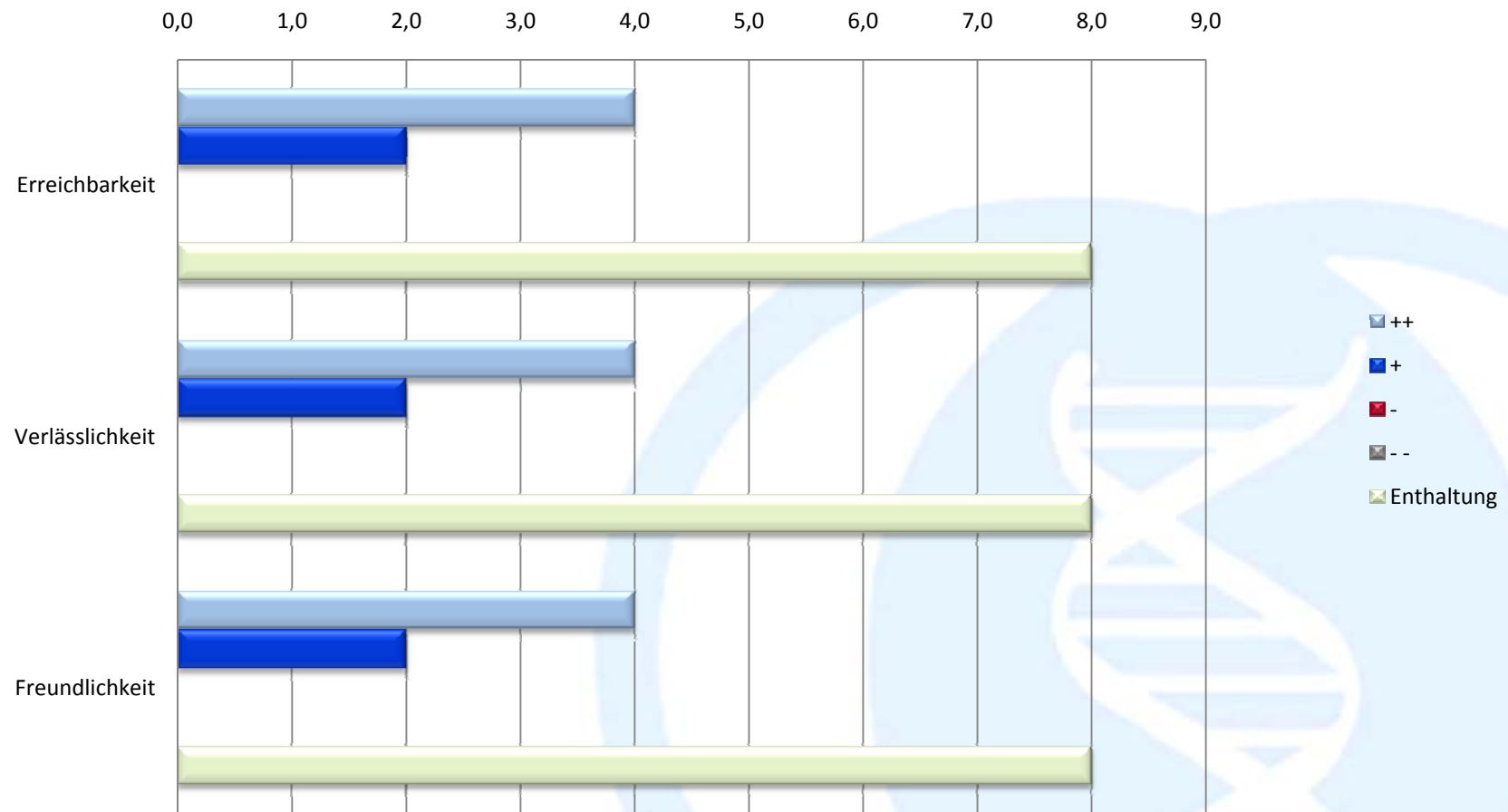
Analytik



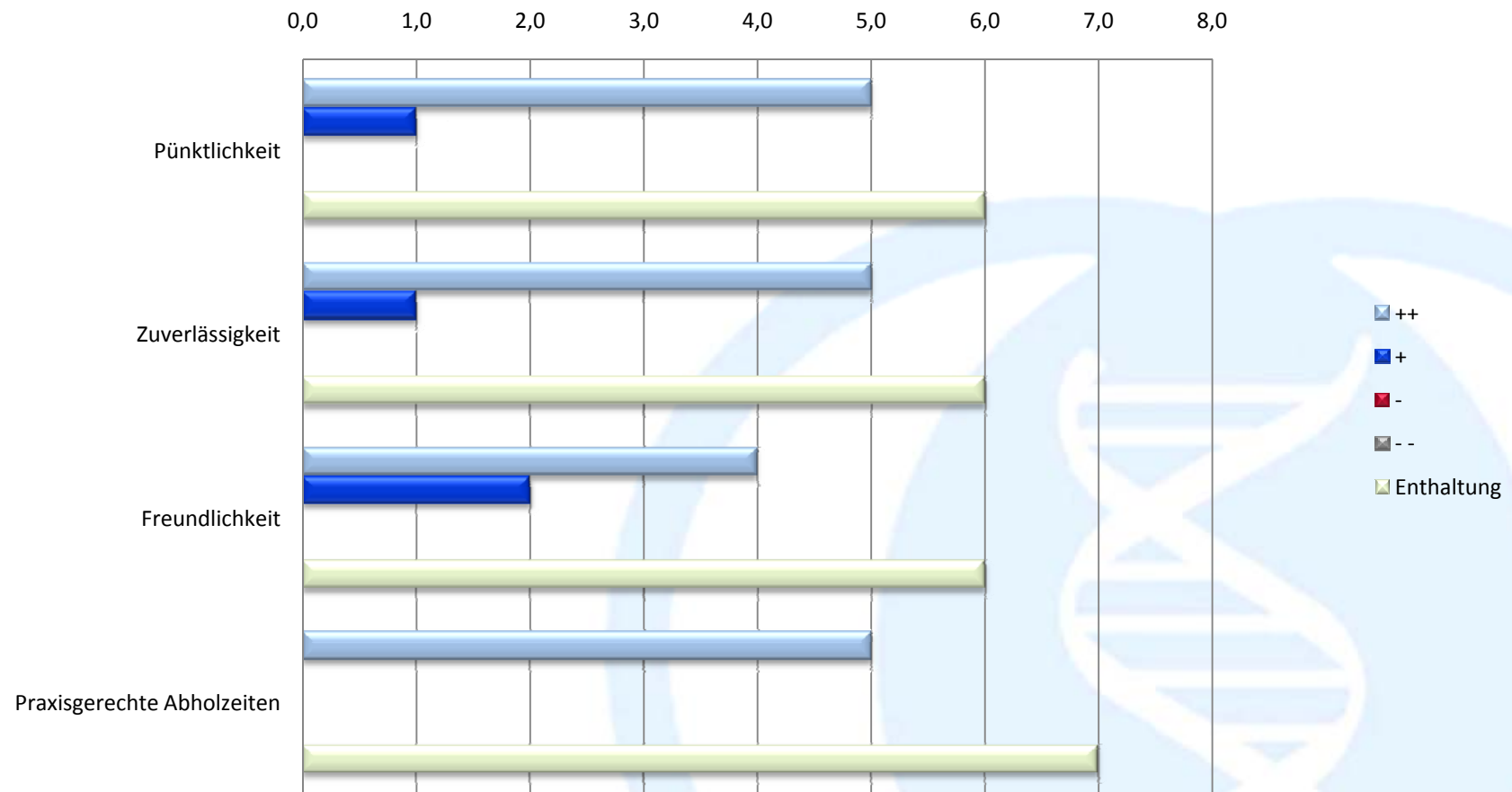
Außendienstbetreuung



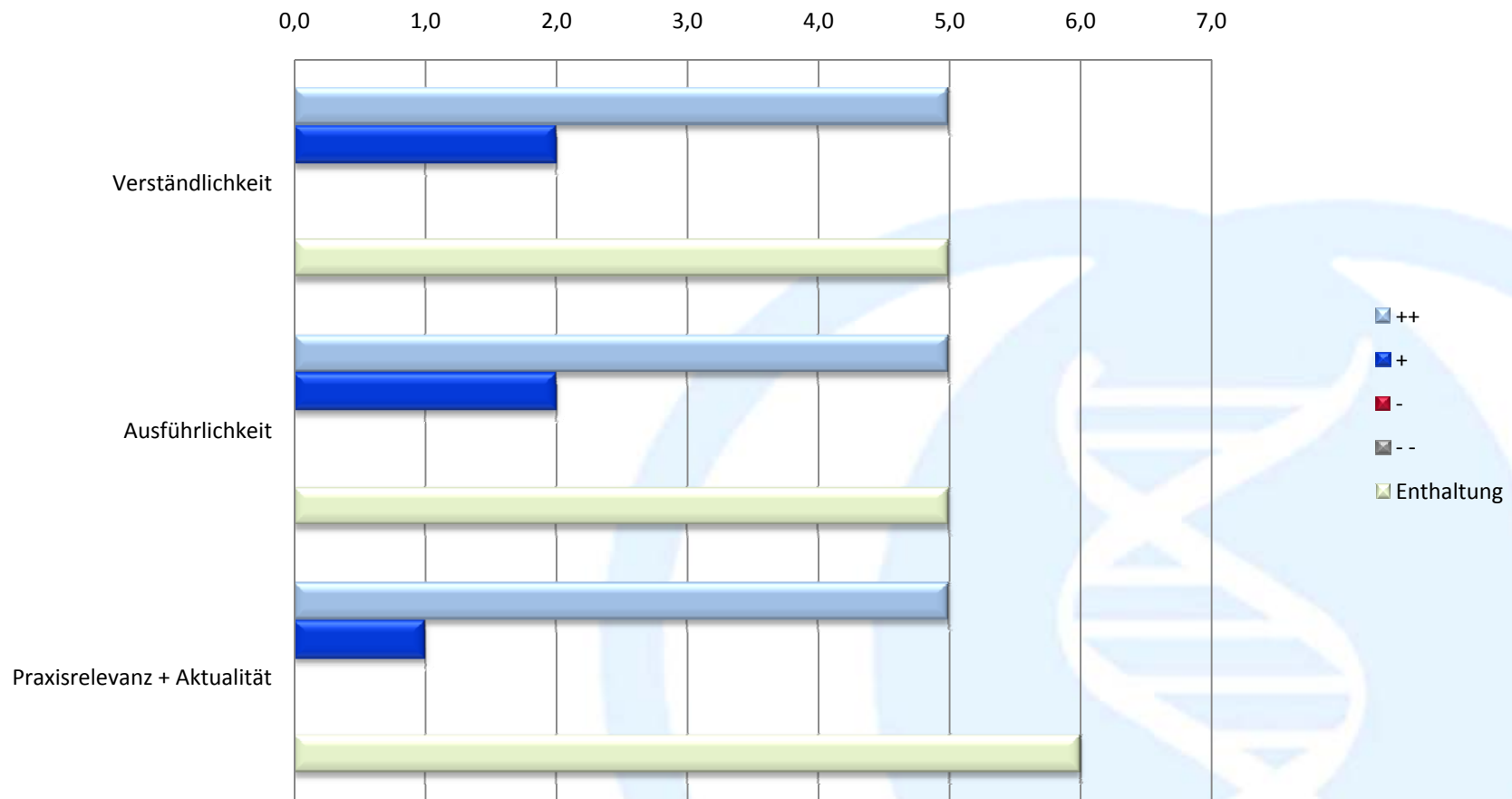
EDV / DFÜ



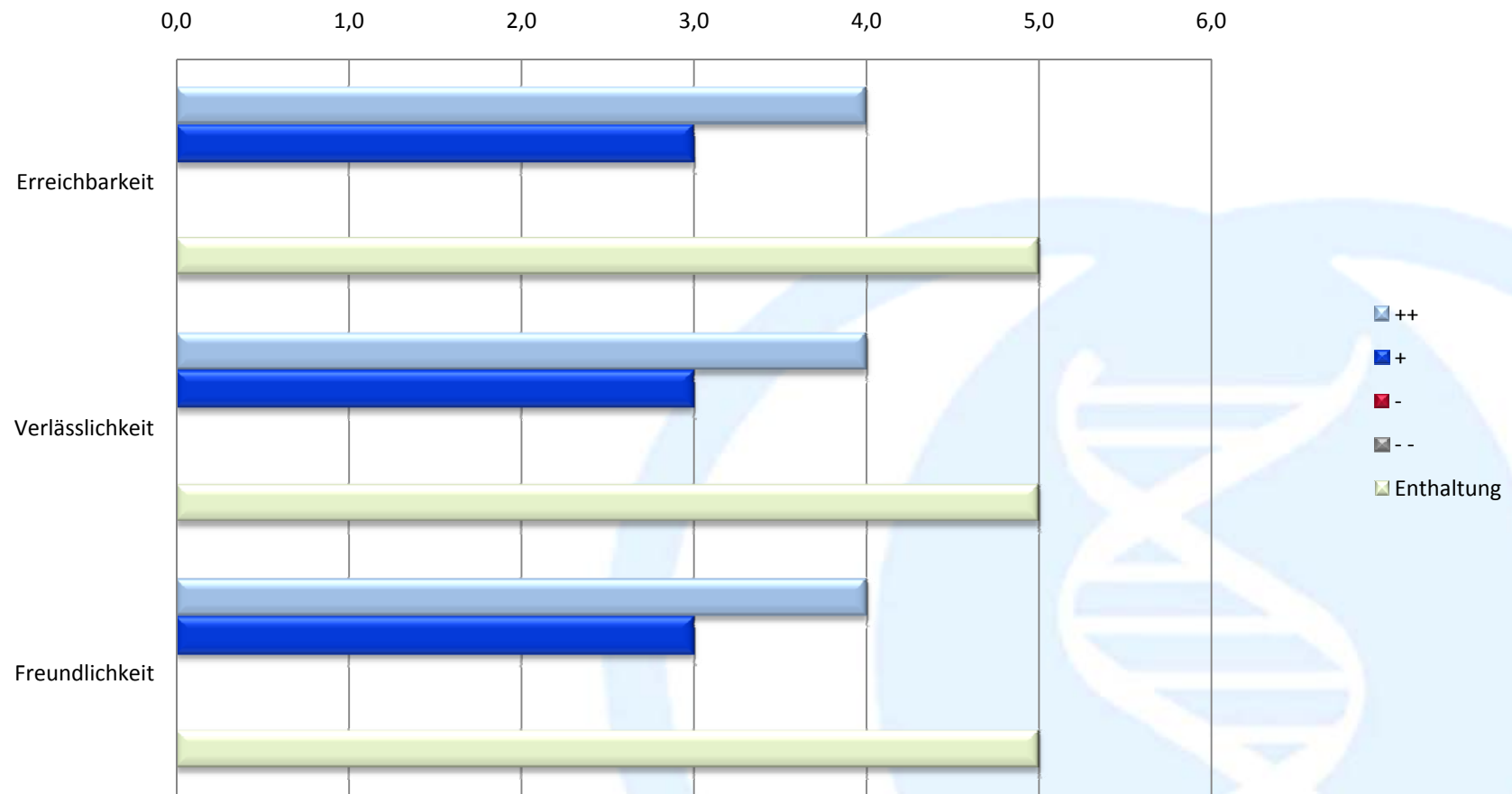
Fahrdienst



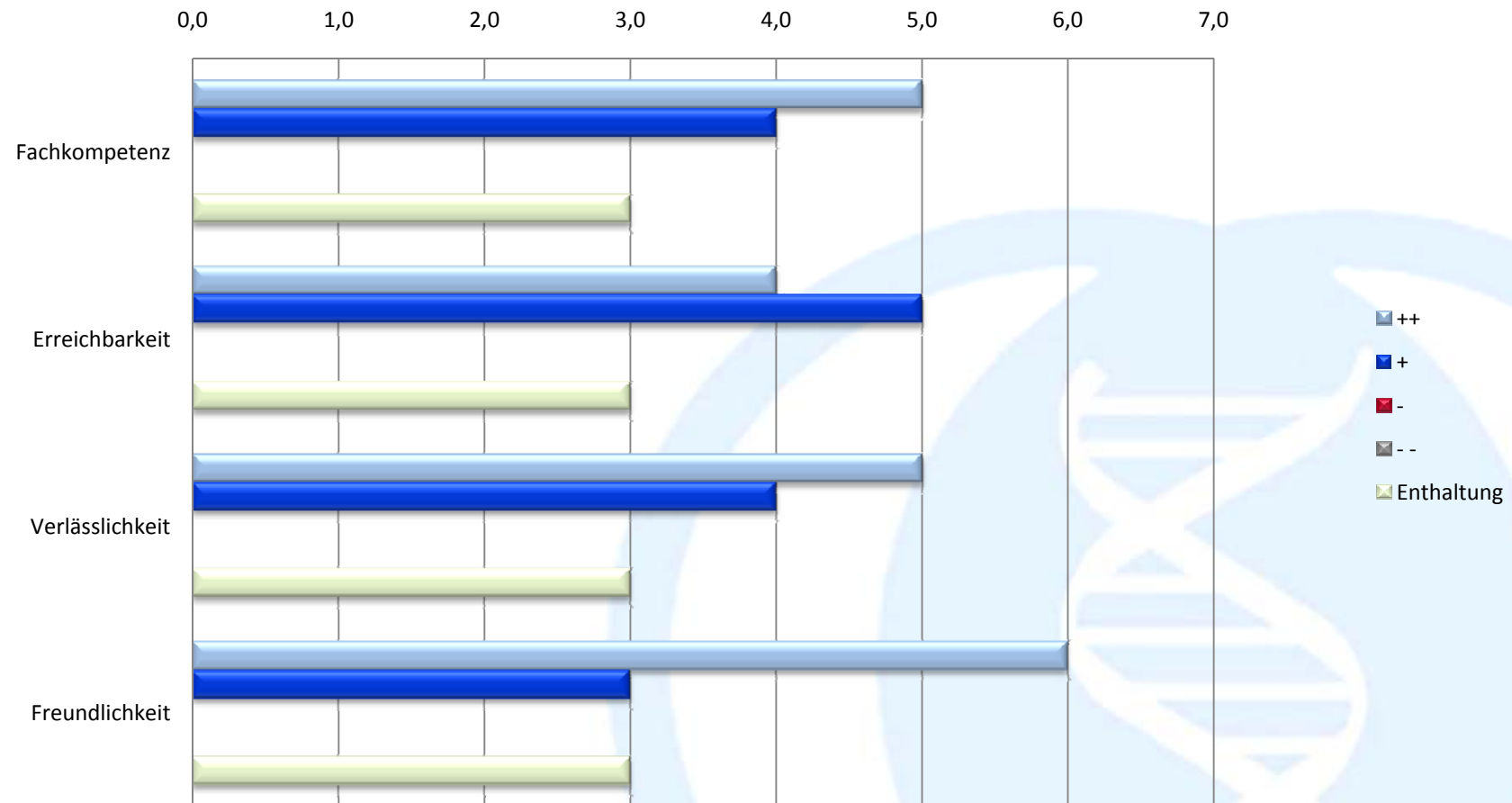
Laborinfo / Rundschreiben



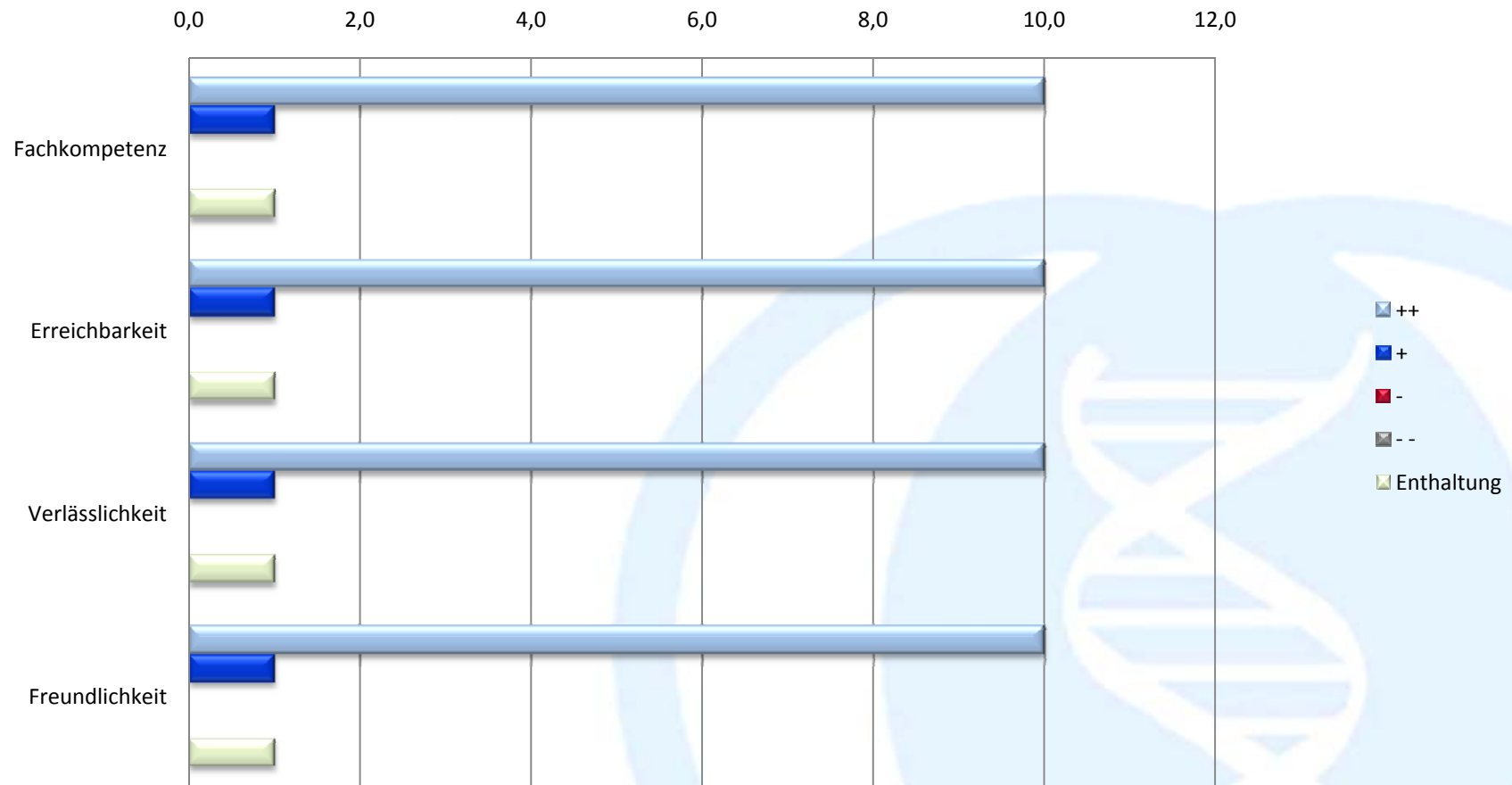
Lager / Bestellungen



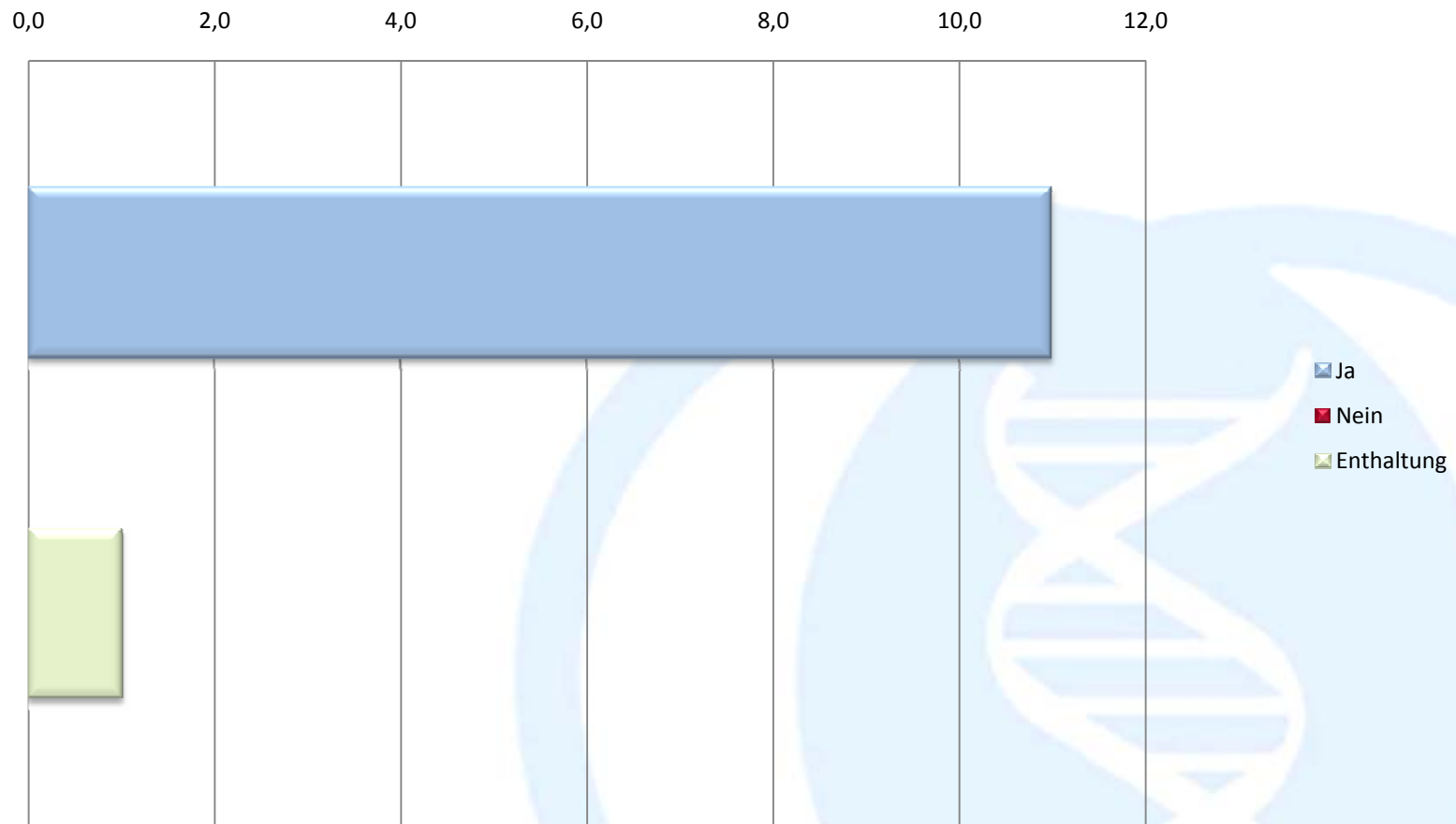
Reklamationsstelle / Kundenberatung



Telefonservice



Würden Sie unser Labor weiterempfehlen?





**synlab Medizinisches Versorgungszentrum
Humane Genetik München**

Lindwurmstr. 23

80337 München

Tel.: +49 (0) 89 548629-0

Fax: +49 (0) 89 548629-243

Web: www.humane-genetik.de