

# Kundenzufriedenheit bei aqua med

Januar 2019

**Die Zufriedenheit unserer Kunden ist eines der obersten Ziele von aqua med. Seit August 2012 befragen wir monatlich die Kunden, die im Notfall unsere Leistungen in Anspruch genommen haben, sprich unsere Notrufhotline kontaktiert haben. Die Resonanz macht uns sehr stolz und wir freuen uns über so viel positives Feedback.**



Im Rahmen der von der DIN ISO 9001:2015\* integrierten Kundenzufriedenheitsmessung kann unser Unternehmen in allen Service-Kriterien überzeugen: Erreichbarkeit der Notruf-Hotline, Freundlichkeit, Beratungsqualität und Kompetenz der Ärzte und Mitarbeiter, bis hin zur Bearbeitung aller eingereichten Dokumente.

„Wir freuen uns, dass unsere Aktivitäten in Sachen Kundenorientierung so positiv bewertet werden. Das 2012 vergebene TÜV-Siegel der ISO 9001 Qualifizierung können wir dadurch mit noch mehr Stolz tragen“, so Sven Aumann, Geschäftsführer der Medical Helpline Worldwide – aqua med.

Kathrin Sommer, Leiterin Marketing und Vertrieb: „Der Kunde steht bei aqua med immer im Mittelpunkt unseres täglichen Arbeitens. Schon unser Geschäftsmodell der „Assistance“ basiert auf dieser Philosophie. Wir kümmern uns um Menschen in Notfallsituationen und geben medizinischen Support, wo und wann immer dieser benötigt wird.“

Eine kontinuierliche Überprüfung durch die Kundenzufriedenheitsbefragung bietet die Chance, Verbesserungspotenziale transparent zu machen, sodass aqua med dem eigenen Anspruch, kontinuierlich den bestmöglichen Service zu bieten, auch in Zukunft gerecht werden kann.

## Nachfolgend drei Zitate unserer Kunden:

*„Ich war überaus zufrieden. Insbesondere habe ich mich über den Anruf von aqua med am Folgetag gefreut, wo nach meinem Zustand gefragt wurde und ob ich mit der Klinik zufrieden sei. Die Klinik war wie der Arzt von aqua med sagte sehr kompetent und die Betreuung überaus vorsorglich. Da könnte man hier zu Lande eine Menge von lernen. VIELEN DANK NOCHMAL.“*

*„Ein großes Dankeschön an das gesamte Team. Ich habe mich bei euch in guten Händen gefühlt und wurde ausgezeichnet, „leider“ schon das zweite Mal, von Euch betreut. Wir haben euch unseren Freunden und Tauchpartnern auf's Wärmste empfohlen. Dankeschön und bleibt so !!!!“*

*„Top-Beratung wie nicht anders zu erwarten. Klare, leicht verständliche Aussagen und logische Schlussfolgerungen anhand der geschilderten Symptomatik. aqua med ist auf dem Sektor der Tauchmedizin das Maß aller Dinge. Danke!“*

## Auswertung Kundenzufriedenheit „Hotlineanruf“ aqua med 2018

|  | Mittelwert Note |
|--|-----------------|
| Bewertung „Erreichbarkeit“ – Du hast die aqua med Hotline angerufen      | 1,32            |
| Bewertung „Beratung und Hilfe“ – Du hast Beratung/Hilfe von uns erfahren | 1,24            |
| <b>Gesamtnote</b>  | <b>1,28</b>     |

\* Die ISO 9001 ist eine Norm, die die Grundsätze für Qualitätsmanagementmaßnahmen festlegt. Im September 2012 wurde die Medical Helpline Worldwide GmbH erstmals vom TÜV Süd anhand der Norm überprüft und erfolgreich zertifiziert.