

Enquête de satisfaction client aqua med

janvier 2019

La satisfaction de nos clients est l'un des objectifs majeurs d'aqua med. Depuis août 2012, nous interrogeons chaque mois nos clients ayant fait appel à nos service en situation d'urgence, c'est à dire ceux qui ont contacté notre hotline d'appel urgence. La résonance nous rend très fier et nous nous réjouissons de ce feed-back très positif.



Dans le cadre de la norme DIN ISO 9001:2015 d'une évaluation intégrée de la satisfaction de nos clients, notre entreprise peut convaincre dans tous les critères de service: accessibilité de la hotline medical d'urgence, amabilité, qualité de consultation et compétence des médecins et des collaborateurs, jusqu'au traitement de tous les documents déposés.

« Nous nous réjouissons que nos activités soient estimées si positivement en matière d'orientation du client. C'est pourquoi nous pouvons porter le label « TÜV » de l'ISO 9001 qualification qui nous a été attribué en 2012 avec encore plus de fierté », dit Sven Aumann, directeur de la Medical Helpline Worldwide – aqua med.

Kathrin Sommer, responsable marketing et service commerciale: « Chez aqua med le client se trouve toujours au centre de nos tâches quotidiennes. Déjà notre modèle commercial de « l'Assistance » se base sur cette philosophie. Nous nous occupons des personnes en situation d'urgence et apportons du support médical, toujours où et quand c'est nécessaire. »

Un contrôle continu par l'enquête de satisfaction client offre la chance de faire apparaître clairement des potentiels d'amélioration de telle sorte qu'aqua med peut répondre à ses propres exigences : toujours offrir le meilleur service possible maintenant mais aussi dans le futur.

Ci-après trois citations de nos clients :

« J'étais extrêmement content et je me suis particulièrement réjoui quand aqua med m'a téléphoné le lendemain pour s'enquérir de mon état et savoir si j'étais satisfait de la clinique. La clinique avait comme indiqué par le médecin d'aqua med une pratique très compétente et des soins extrêmement attentifs. Cette clinique pourrait servir comme model pour ce pays. MERCI BIEN ENCORE UNE FOIS. »

« Des grands remerciements à toute l'équipe. Je me suis senti chez vous dans de bonnes mains et vous vous êtes occupés merveilleusement de moi, « malheureusement », déjà la deuxième fois. Nous vous avons chaudement recommandé à nos amis et partenaires de plongée. Merci et ne changez pas !!!! »

« Top consultation comme on aurait pu s'y attendre. Informations claires et faciles à comprendre ainsi que des conclusions logiques au regard de la symptomatique décrit. Aqua med est dans le secteur de la médecine de plongée la référence ultime. Merci! »

Analyse des données satisfaction client « appel hotline » aqua med, année 2018

	Valeur moyenne
Evaluation « disponibilité accessibilité » tu as contacté la hotline d'aqua med	1,32
Evaluation « conseil et aide » tu as reçu conseil chez nous	1,24
Note finale (se référant au notes scolaires allemandes, dont « 1 » c'est « très bien » et « 6 » correspond à « insuffisant »)	1,28

* L'ISO 9001 est une norme qui fixe les principes pour des mesures du management de la qualité. En septembre 2012, la Medical Helpline Worldwide GmbH a été contrôlée selon ces normes pour la première fois par le « TÜV Süd » et a été certifiée avec succès.