

# La soddisfazione dei clienti di aqua med

gennaio 2019

**La soddisfazione dei nostri clienti è uno degli obiettivi principali di aqua med. A partire dall'agosto del 2012 consultiamo mensilmente i clienti che hanno usufruito dei nostri servizi (cioè la nostra linea d'emergenza medica) dopo un'emergenza. Il feedback ricevuto ci rende orgogliosi e siamo contentissimi di avere tanto riscontro positivo da parte dei nostri clienti.**



Nell'ambito dell'analisi della soddisfazione del cliente, integrata nella certificazione DIN ISO 9001:2015\*, la nostra ditta convince su tutti gli aspetti riguardanti l'assistenza al cliente: Reperibilità della linea di emergenza, gentilezza, qualità dei consigli e competenza dei medici e collaboratori fino alla gestione di tutti i documenti presentati.

“Siamo contenti che le attività nell'ambito dell'assistenza al cliente siano state valutate positivamente. Il certificato del TÜV della qualificazione ISO 9001 ci rende ancora più orgogliosi”, così si esprime Sven Aumann, amministratore delegato di Medical Helpline Worldwide – aqua med.

Kathrin Sommer, direttrice Marketing-vendite è del parere che: “Per aqua med il cliente è al centro del nostro lavoro quotidiano. Anche il nostro modello commerciale si basa su questa filosofia. Noi aiutiamo le persone in situazioni d'emergenza e offriamo loro assistenza medica, quando e dove ce n'è bisogno.”

Il continuo monitoraggio svolto attraverso l'inchiesta della soddisfazione dei clienti offre la possibilità di rendere trasparente il potenziale di miglioramento, cosicché aqua med può continuare in linea con i suoi principi ad offrire, anche in futuro il miglior servizio possibile.

## Di seguito tre commenti dei clienti:

*“Sono stato molto contento. In particolar modo mi sono rallegrato quando il giorno successivo aqua med mi ha richiamato chiedendomi come stessi e se fossi stato contento della clinica consigliatami. Così come affermato dal medico di aqua med la clinica era molto competente e l'assistenza molto attenta ai miei bisogni. Gli ospedali tedeschi avrebbero molto da imparare da loro. Di nuovo...GRAZIE MILLE!”*

*“Grazie mille al team di aqua med. Mi sono sentita in ottime mani e vi siete occupati di me eccellentemente – “purtroppo” già per la seconda volta. Vi abbiamo raccomandati a tutti gli amici e compagni subacquei. Grazie ancora e rimanete così come siete!!!!”*

*“Consiglio eccellente – non mi aspettavo altro. Affermazioni chiare, concise e conclusioni logiche in base ai sintomi descritti. aqua med è nel settore della medicina subacquea il punto di riferimento supremo. Grazie!”*

## Analisi dall'inchiesta sulla soddisfazione dei clienti “Chiamata alla linea d'emergenza” aqua med. Anno 2018

	Media del voto
Valutazione “Reperibilità” – Hai chiamato la linea di emergenza aqua med	1,32
Valutazione “Consultazione e aiuto” – Hai ricevuto consigli/aiuti da parte nostra	1,24
<b>Voto totale (Il sistema dei voti si riferisce al sistema scolastico tedesco, nel quale “1” significa ottimo e “6” insufficiente)</b>	<b>1,28</b>

\* La ISO 9001 è una norma che stabilisce i criteri di un management di qualità. Nel settembre 2012 Medical Helpline Worldwide è stata esaminata dal TÜV Süd sulla base della suddetta norma ed ha conseguito il certificato.