



Tilfredshedsundersøgelse på dyreklinikker og -hospitaller - hvordan er klientens oplevelse?

Praktiserende dyrlæger må i dag forholde sig til de øgede krav, klienterne stiller. Som i enhver anden forretning, er det vigtigt at forstå kundernes behov. Man bliver i allerhøjeste grad bedømt af sine klienter på deres oplevelse og deres helhedsindtryk af klinikken. Det vil influere de valg, klienterne træffer i fremtiden, og kan være afgørende for, om de kommer tilbage til klinikken eller ej, og om de vælger at anbefale klinikken – eller det modsatte.

Er det vigtigt, at klienterne har en god oplevelse?

Ja – absolut. Klienterne skal gerne have den bedst mulige oplevelse på klinikken. En stor undersøgelse, baseret på en database af over 5500 praksis, hvor man har analyseret data fra de sidste 15 år, viste at: Den vigtigste faktor, som differentierer en succesfuld praksis fra en ikke succesfuld praksis, er fokus på stærke og varige klientrelationer.

Hvordan foregår en tilfredshedsundersøgelse i praksis?

Man kan udføre undersøgelsen på flere måder:

1. **Tablet-undersøgelse:** Et elektronisk spørgeskema, skræddersyet til klinikken, downloades på en eller flere tablets. Som afslutning på klientens besøg på klinikken beder man klienten om at besvare spørgeskemaet. Ved at bede om en tilbagemelding før klienten har forladt klinikken, sikrer man, at klienterne kan huske detaljer fra deres oplevelse på klinikken, og man sikrer også, at tilbagemeldingsprocenten i undersøgelsen bliver meget høj. Erfaring viser, at klinik og klienterne sammen har en god oplevelse i undersøgelsesperioden.
2. **Web-undersøgelse:** En mail med link til et elektronisk spørgeskema, skræddersyet til den enkelte klinik, sendes til klinikkens klienter, helst relativt hurtigt efter deres besøg på klinikken, og med samtykke fra de enkelte klienter. Denne type undersøgelse egner sig specielt godt til længere spørgeskemaer, til undersøgelser, hvor man også beder klienterne om at bedømme fx. klinikkens hjemmeside og til undersøgelser hvor mange af spørgsmålene kræver besvarelse med fri tekst. Tilbagemeldingsprocenten vil være lavere og risikoen for selektionsbias vil være øget sammenlignet med en tablet-undersøgelse.

I begge tilfælde udføres undersøgelsen anonymt, hvilket klienterne selvfølgelig informeres om. Når det ønskede antal besvarelser er opnået, bliver tilbagemeldingerne analyseret, og klinikken modtager en detaljeret tilbagemelding, inkl. let overskuelige grafer og kommentarer samt en excel-fil, som kan anvendes til yderligere bearbejdning af data. Man kan vælge at få lavet yderligere statistik eller krydstabeller, alt efter hvilken information man har behov for.

Det er vigtigt at man ikke bare anser klienternes tilbagemeldingerne som en slags ”skulderklap”, men at man anvender besvarelserne til målrettet at arbejde på, at man på alle områder som minimum lever op til klienternes forventninger. En tilfredshedsundersøgelse er et værdifuldt ledelsesværktøj, som kan anvendes til bl.a. målrettet klientkommunikation og prioritering af fremtidige investeringer. Resultaterne fra undersøgelsen anvendes også som inspiration til, hvordan man med størst fordel kan markedsføre sin klinik.

Målet er glade, loyale klienter, som er mere end ”bare” tilfredse. De stoler på klinikken, er mindre prisfølsomme, køber flere ydelser og henviser andre til klinikken. Afgørende for succes.