



## Tilfredshedsundersøgelse på nøglekunders klinikker

### - hvordan er klientens oplevelse?

Som leverandør er det vigtigt at gøre noget specielt for sine bedste kunder – de vigtige nøglekunder. Et centralt område, hvor man som leverandør kan hjælpe sine nøglekunder, er at hjælpe dem med at afdække, hvor godt deres klinik lever op til deres klienters forventninger.

### Er det vigtigt, at klienterne har en god oplevelse på klinikken?

Ja – absolut. Man bør fokusere på, at klienterne har en optimal oplevelse. 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 klinikken 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.

At sponsere en tilfredshedsundersøgelse for en "nøglekunde" giver selvfølgelig også leverandøren mange fordele. Leverandøren kan, som en del af aftalen, vælge at inkludere nogle spørgsmål til slutbrugere af deres produkter. Man kan fx. afdække, hvor godt disse produkter lever op til slutbrugerens forventninger, og hvordan slutbrugeren bedømmer disse produkter i forhold til andre lignende produkter. Dette er en unik mulighed til at få ærlige tilbagemeldinger fra en vigtig gruppe, som leverandører sjældent har direkte kontakt med.

Den største fordel ved at samarbejde med sine nøglekunder om en tilfredshedsundersøgelse blandt deres klienter, at man knytter sine nøglekunder endnu tættere til egen virksomhed. Målet er glade, loyale kunder, som stoler på leverandøren og køber flere produkter. Afgørende for succes.