

# Prozesse der Verbesserung

## Kundenzufriedenheit

Sämtliche Aktivitäten im Rahmen der Kundenbetreuung liegen im Verantwortungsbereich der Laborführung. Die Kundenbetreuung hat zum Ziel, dass zum einen die Prozesse an den Kontaktstellen zum Kunden reibungslos ablaufen und zum anderen die Anforderungen der Kunden sowie festgelegte Qualitätsvorgaben in vollem Umfang erfüllt werden.

Kundenbetreuung bedeutet für Sie als Laborinhaber das aktive Zugehen auf die Zahnärzte und deren Mitarbeiterteams, z.B. in Form von:

Kunden-  
betreuung

- regelmäßigen Praxisbesuchen
- gezielten Nachfragen
- ausgewählten Kundeninformationen
- persönlichen und schriftlichen Kundenbefragungen.

Der direkte Kontakt mit dem Zahnarzt ermöglicht es, seine Wünsche und die Zufriedenheit mit den Laborleistungen zu erkennen und die Prozesse im Labor darauf auszurichten.

Ein „kundenorientiertes Qualitätsmanagement“ beinhaltet zwei wesentliche Prozesse:

Kundenorien-  
tiertes Quali-  
tätsmanage-  
ment

- das Beschwerdemanagement
- die Kundenbefragung.

Beide Prozesse spielen eine entscheidende Rolle, wenn es darum geht, Kundenbedürfnisse und die Zufriedenheit mit Ihren Leistungen zu erfahren.

Mit der Analyse und Bewertung der Prozessergebnisse können Sie zielgenau auf Ihre Kunden eingehen und wertvolle Ressourcen nicht aus „Unwissen“ verschwenden. Sie wissen

- warum Ihre Kunden zufrieden oder unzufrieden sind
- warum Ihre Kunden zu Wettbewerbern abwandern
- wie sich Kunden im Fall einer Beschwerde verhalten.

## Umgang mit Beschwerden

Beschwerden  
sind positive  
Signale

Beschwerden von Kunden sind positive Signale, die zur Verbesserung des Leistungsangebots führen, wenn sie entsprechend beachtet, konstruktiv behandelt und in einen Verbesserungsprozess zurückgeführt werden.

Durch Beschwerden werden Fehler in den Fertigungs- oder organisatorischen Prozessen offensichtlich, die den Kunden verärgern und ihn in seiner Erwartungshaltung enttäuschen.



**Wichtig:** Konform der Medizinprodukteverordnung sind Reklamationen und Kulanzen notwendige Informationen für das systematische Erfassen von Vorkommnissen und die Entscheidung darüber, ob ein meldepflichtiges Vorkommnis vorliegt und welche Maßnahmen für die Aufrechterhaltung der Produktsicherheit zu treffen sind. Dafür ist die für die Einhaltung der Regulierungsvorschriften gemäß Art. 15 MDR benannte Person verantwortlich. Es muss daher sichergestellt sein, dass der Verantwortliche Kenntnisse über alle Informationen und Daten zur Auswertung erhält.

Aber auch im Mitarbeiterteam können Beschwerden zu Problemen und Konflikten und damit einhergehend zu einem schlechten Betriebsklima führen.

Mit der Einführung eines QM-Systems sollte der oberste Grundsatz die Fehlervermeidung sein. Sind dennoch Fehler nach außen aufgetreten, gehen die Bearbeitung der Beschwerde und die Kundenbetreuung Hand in Hand: Der aufgetretene Fehler wird schnellstmöglich zur Zufriedenheit des Kunden behoben und die Ursachen analysiert, um sein Auftreten in Zukunft zu vermeiden.

Ein Kunde sollte nie das Gefühl bekommen, dass man sich um seine Reklamation oder seine Unzufriedenheit nicht kümmert. Die Lösung eines Problems kann durchaus auch einmal länger dauern, aber es darf nie der Eindruck beim Kunden entstehen, das Problem sei vergessen worden. Auch ist eine entsprechende abschließende Rückmeldung an den Kunden unverzichtbar.

Rückmeldung  
an den Kunden

Neben der dokumentierten Erfassung und den Maßnahmen zur Behebung von Beschwerden sind der zeitliche Ablauf und der ständige Kontakt zum Kunden Eckpunkte zur erfolgreichen Behebung aufgetretener Probleme (Abb. 36). Beschwerden und daraus resultierende Verbesserungsmaßnahmen sind Standardthema der regelmäßigen Teambesprechungen.

## Kundenbefragungen

Damit eine kundenorientierte Labororganisation sich wirksam entwickelt, muss kontinuierlich ermittelt werden, wie die Produkt- und Dienstleistungen und das kundenorientierte Verhalten verbessert werden können.

Informationen können gezielt bei jedem Kundenkontakt eingeholt und durch regelmäßige Kundenbefragungen ergänzt werden. Aber auch indirekt in Gesprächen z.B. mit Kollegen oder Lieferanten können Sie wertvolle Informationen „heraus hören“ und sammeln.

Wenn Sie Kundenbefragungen durchführen, sollten Sie die Befragungsart und die Auswertung so wählen, dass Sie ein möglichst umfassendes und genaues Meinungsbild Ihrer Kunden erhalten. Wichtig ist, dass Sie die Befragung individuell an die für Ihr Unternehmen relevanten Zielgruppen anpassen.

Regelmäßige  
Kundenbefragungen

Bei der Auswahl der Fragen muss beachtet werden, dass bei der Beurteilung der Produkt- und Dienstleistungsprozesse sowohl das Ergebnis selbst als auch der gesamte Verlauf der Leistungserbringung von Bedeutung ist.

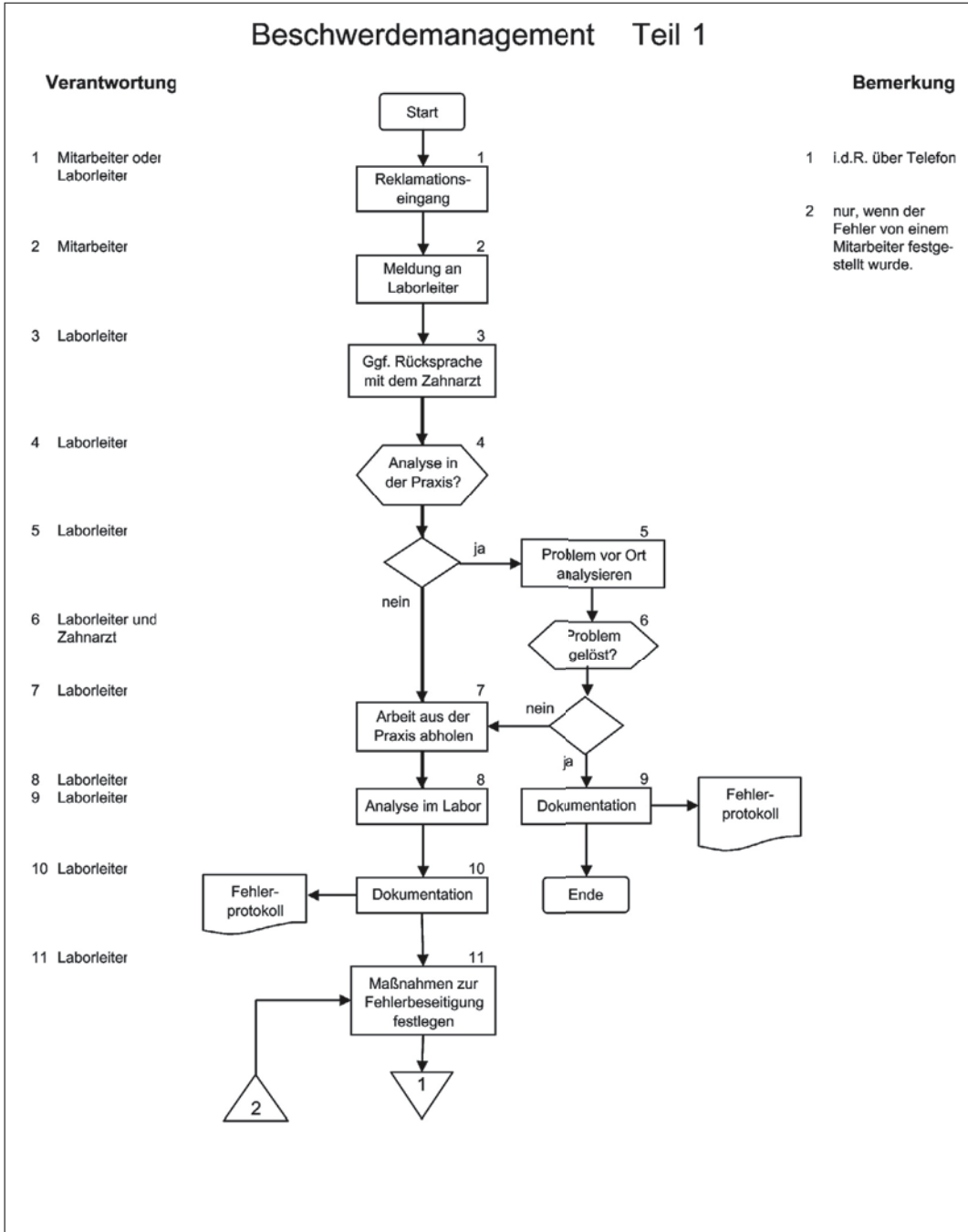


Abb. 36, Seite 1  
Prozess „Beschwerdemanagement“.