

Ringe Dyrehospital
Klinik for smådyr

Kundetilfredshedsanalyse

for perioden

mar-13

Antal invitationer	403
Antal respondenter	200
Svarprocent	49,6%
Skjult identitet	22
Anonymitetsprocent	11,0%

Klinikkens serviceniveau

Klinikkens gennemsnitlige score

Tilfredshed med klinikkens serviceniveau <small>På en skala fra 1 til 7</small>	Klinikken
3: Hvor tilfreds var du overordnet set med dit seneste besøg på klinikken	6,59
8.1 Ventetid på at komme igennem på telefonen	6,59
8.2 Serviceniveauet på telefonbetjeningen	6,67
8.3 Adgang til en tid, der passede dig	6,65
8.4 Modtagelsen på klinikken	6,70
8.5 Personalets kendskab til, hvorfor du kom	6,72
8.6 Ventetiden i venteværelset	6,36

Loyalitet På en skala fra 1 til 7

Hvor sandsynligt er det, at du vil vælge klinikken næste gang du har brug for en dyrlæge? (Loyalitet) 6,71

Ambassadørgrad På en skala fra 1 til 10

Jeg vil anbefale klinikken til andre. (Ambassadørgrad) 9,26

Klinikkens andel af patienter der giver scoren 6 & 7

Tilfredshed med klinikkens serviceniveau <small>På en skala fra 1 til 7</small>	Klinikken
3: Hvor tilfreds var du overordnet set med dit seneste besøg på klinikken	94,0%
8.1 Ventetid på at komme igennem på telefonen	89,6%
8.2 Serviceniveauet på telefonbetjeningen	91,9%
8.3 Adgang til en tid, der passede dig	92,4%
8.4 Modtagelsen på klinikken	95,9%
8.5 Personalets kendskab til, hvorfor du kom	94,8%
8.6 Ventetiden i venteværelset	86,0%

Loyalitet På en skala fra 1 til 7

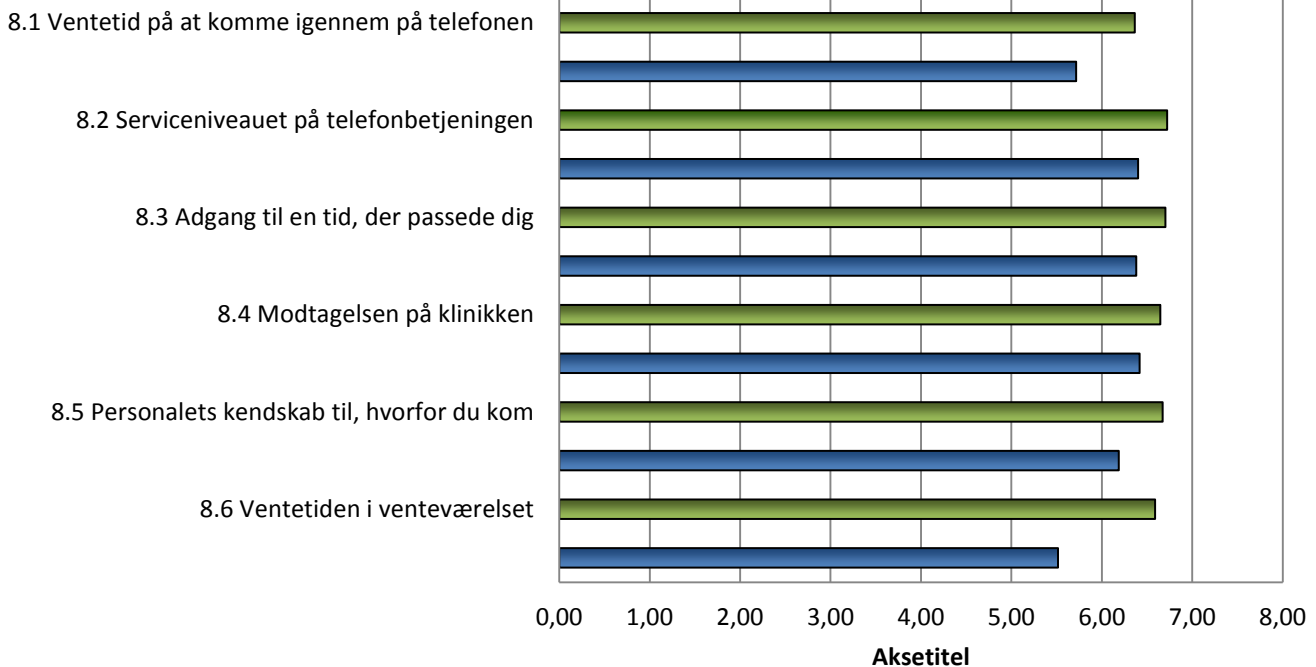
Hvor sandsynligt er det, at du vil vælge klinikken næste gang du har brug for en dyrlæge? (Loyalitet) 90,9%

Ambassadørgrad På en skala fra 1 til 10

Jeg vil anbefale klinikken til andre. 7 & 8 (Indifferent) 17,5%
 Jeg vil anbefale klinikken til andre. 9 & 10 (ægte ambassadører) 77,5%

Klinikkens serviceniveau

Tilfredshed/Vigtighed - Klinikkens serviceniveau



Klinikkens indfrielse af tilfredshed/vigtighed

Tilfredshed med klinikkens serviceniveau	Klinikken
8.1 Ventetid på at komme igennem på telefonen	1,07
8.2 Serviceniveauet på telefonbetjeningen	0,49
8.3 Adgang til en tid, der passede dig	0,23
8.4 Modtagelsen på klinikken	0,32
8.5 Personalets kendskab til, hvorfor du kom	0,32
8.6 Ventetiden i venteværelset	0,65

Konsultationen

Klinikens gennemsnitlige score sammenlignet med alle klinikker

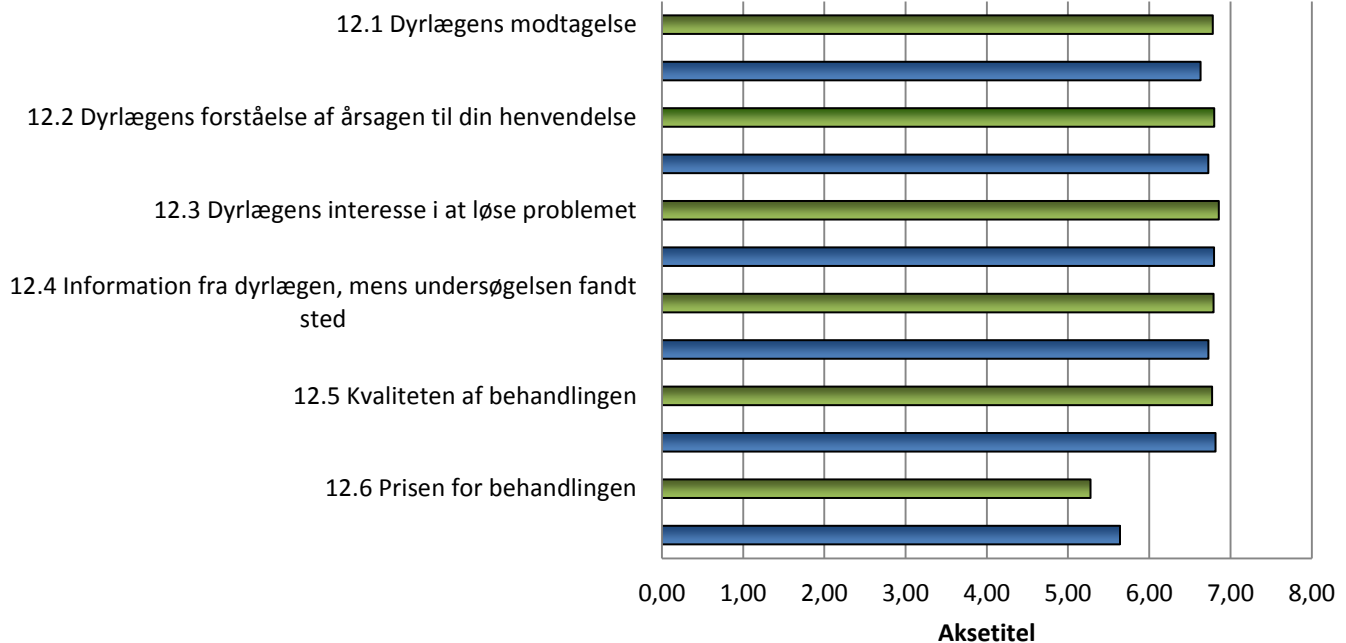
Tilfredshed/Vigtighed - Behandlingen af dyret <small>På en skala fra 1 til 7</small>	Klinikken
12.1 Dyrlægens modtagelse	6,78
12.2 Dyrlægens forståelse af årsagen til din henvendelse	6,80
12.3 Dyrlægens interesse i at løse problemet	6,86
12.4 Information fra dyrlægen, mens undersøgelsen fandt sted	6,79
12.5 Kvaliteten af behandlingen	6,77
12.6 Prisen for behandlingen	5,28

Klinikens andel af patienter der giver scoren 6 & 7

Tilfredshed/Vigtighed - Behandlingen af dyret <small>På en skala fra 1 til 7</small>	Klinikken
12.1 Dyrlægens modtagelse	96,5%
12.2 Dyrlægens forståelse af årsagen til din henvendelse	96,5%
12.3 Dyrlægens interesse i at løse problemet	96,5%
12.4 Information fra dyrlægen, mens undersøgelsen fandt sted	95,9%
12.5 Kvaliteten af behandlingen	95,3%
12.6 Prisen for behandlingen	42,4%

Konsultationen

Tilfredshed/Vigtighed - Behandlingen af dyret



Klinikkens indfrielse af tilfredshed/vigtighed

Tilfredshed/Vigtighed - Behandlingen af dyret	Klinikken
12.1 Dyrlægens modtagelse	0,15
12.2 Dyrlægens forståelse af årsagen til din henvendelse	0,07
12.3 Dyrlægens interesse i at løse problemet	0,06
12.4 Information fra dyrlægen, mens undersøgelsen fandt sted	0,06
12.5 Kvaliteten af behandlingen	-0,04
12.6 Prisen for behandlingen	-0,36

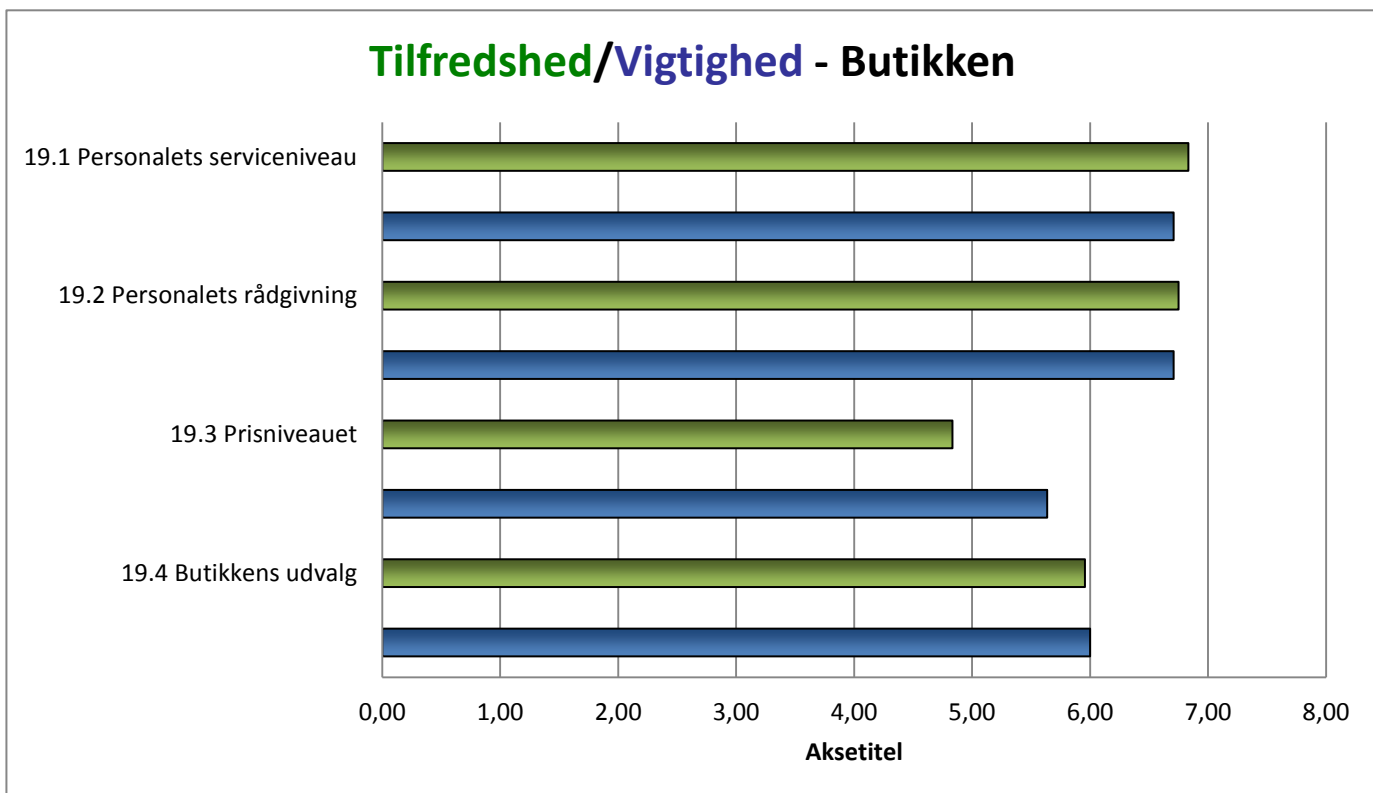
Butikken

Klinikkens gennemsnitlige score

Tilfredshed/Vigtighed - Butikken	På en skala fra 1 til 7	Klinikken
19.1 Personalets serviceniveau		6,83
19.2 Personalets rådgivning		6,75
19.3 Prisniveauet		4,83
19.4 Butikkens udvalg		5,96

Klinikkens andel af patienter der giver scoren 6 & 7

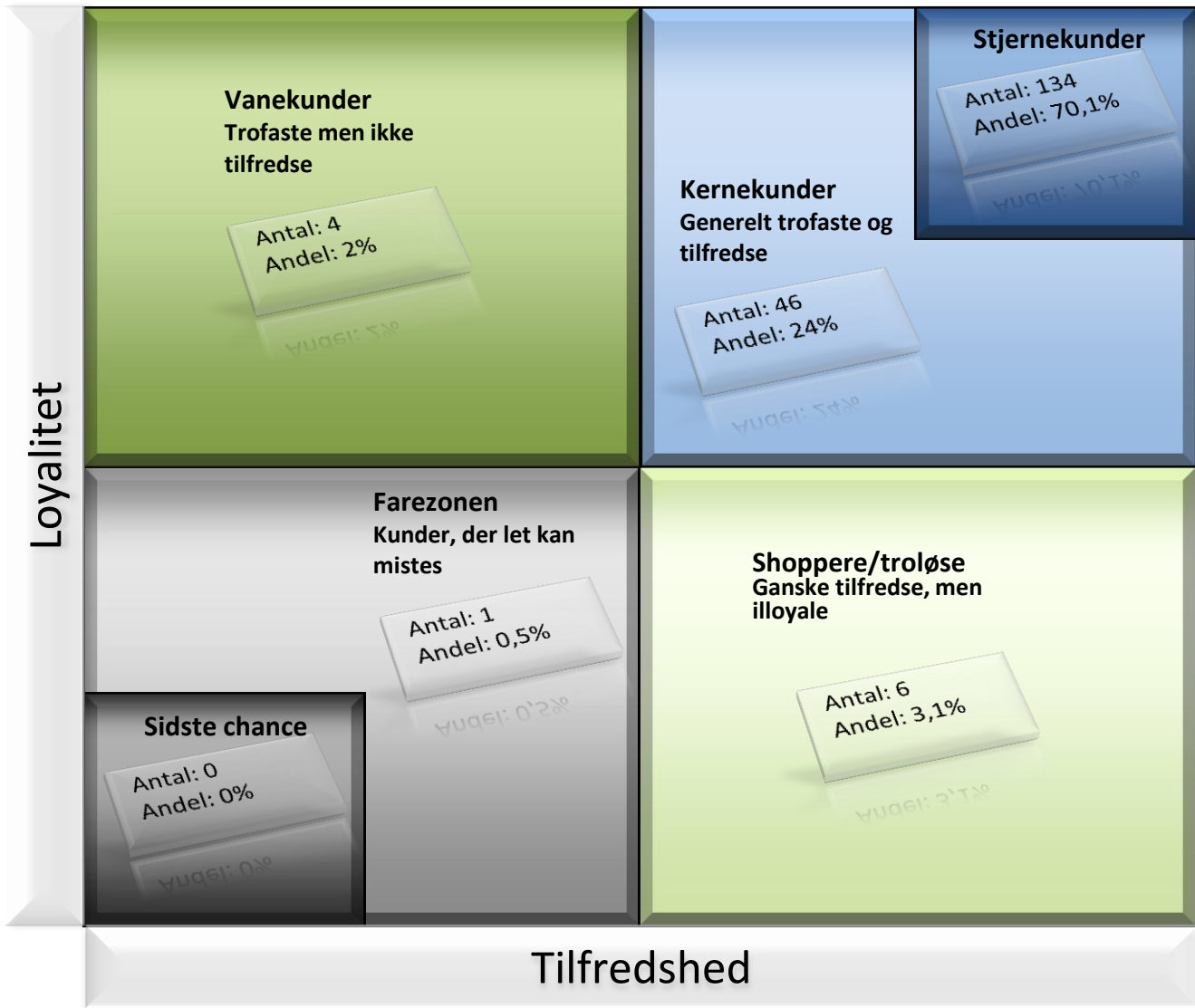
Tilfredshed/Vigtighed - Butikken	På en skala fra 1 til 7	Klinikken
19.1 Personalets serviceniveau		100,0%
19.2 Personalets rådgivning		95,8%
19.3 Prisniveauet		33,3%
19.4 Butikkens udvalg		75,0%



Klinikkens indfrielse af tilfredshed/vigtighed

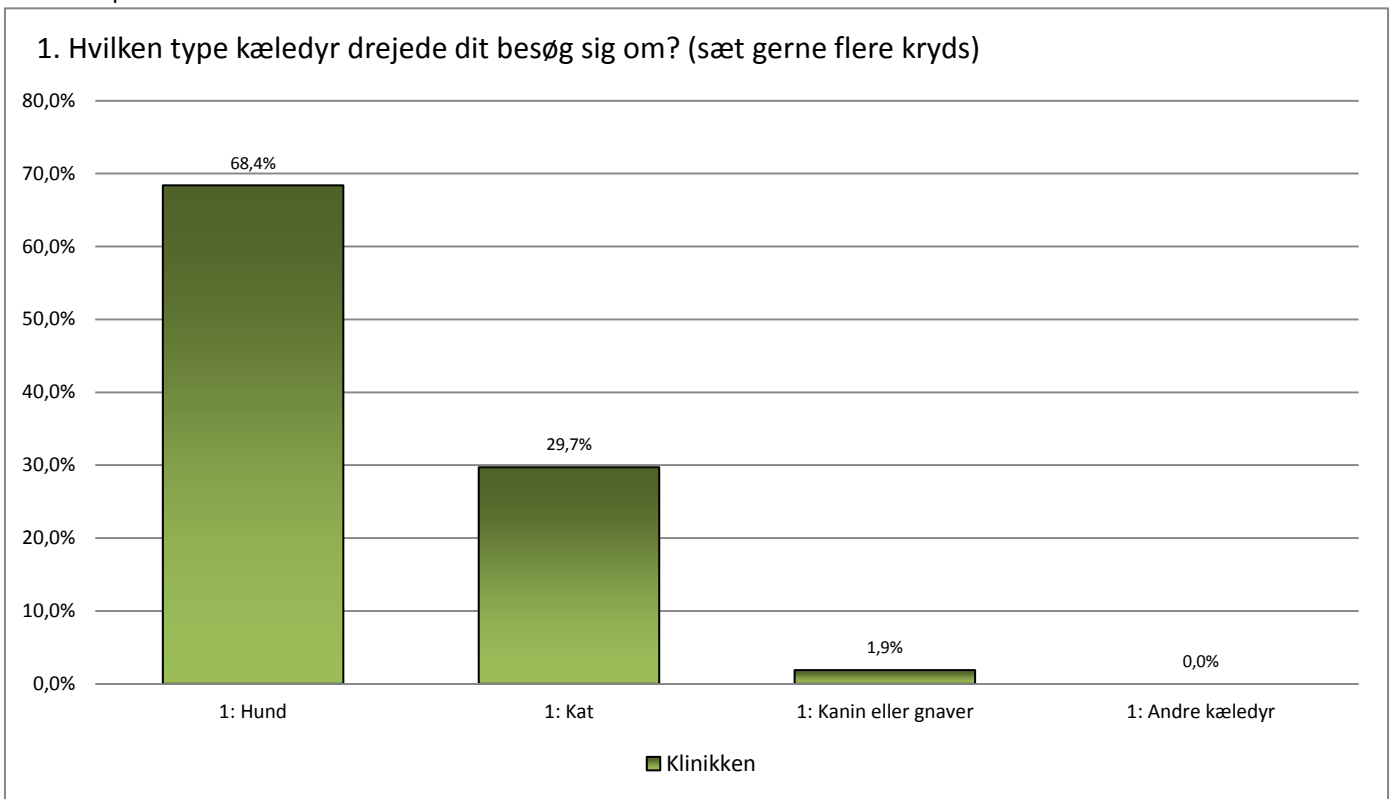
Tilfredshed/Vigtighed - Butikken	Klinikken
19.1 Personalets serviceniveau	0,13
19.2 Personalets rådgivning	0,04
19.3 Prisniveauet	-0,80
19.4 Butikkens udvalg	-0,04

Tilfredshed / Loyalitet - Segmentering



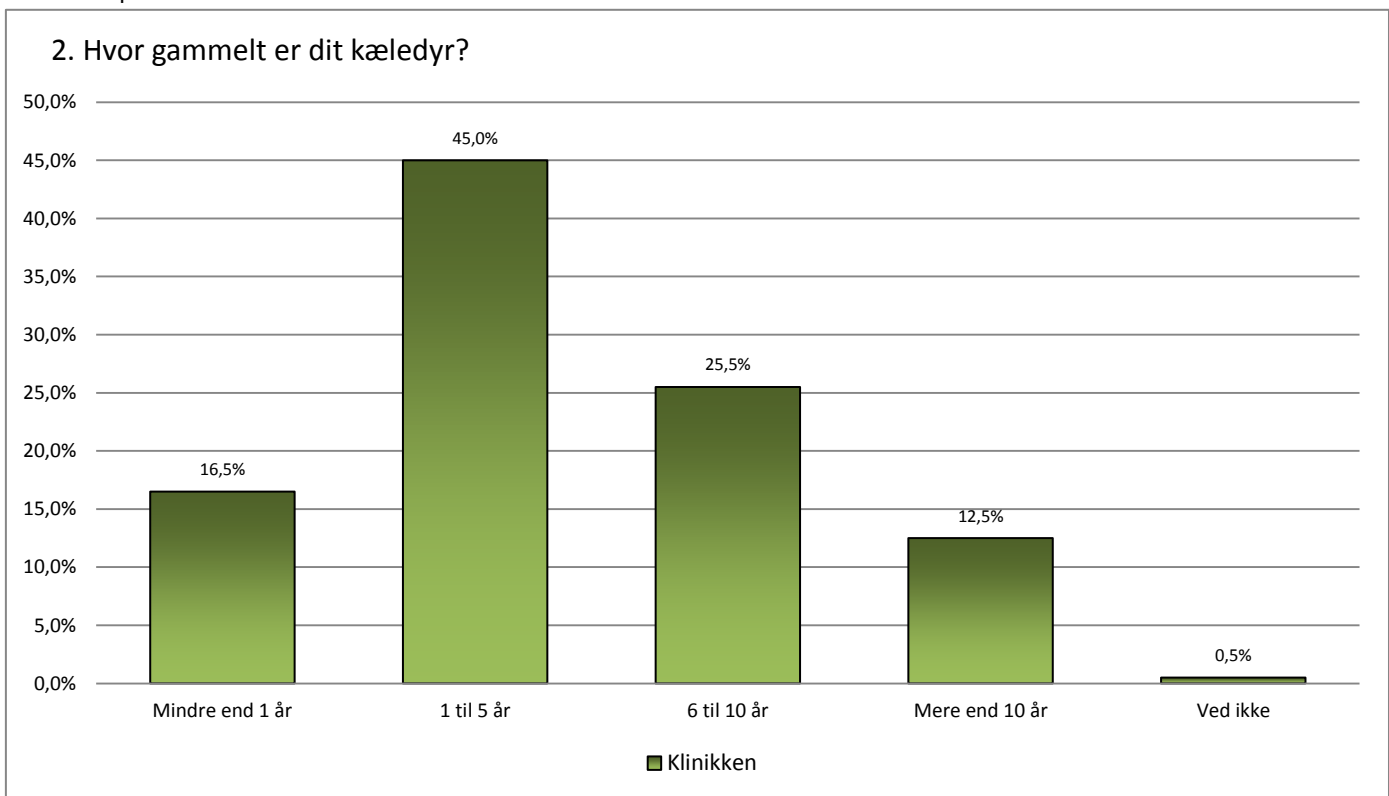
1. Type af kæledyr

Antal respondenter 200



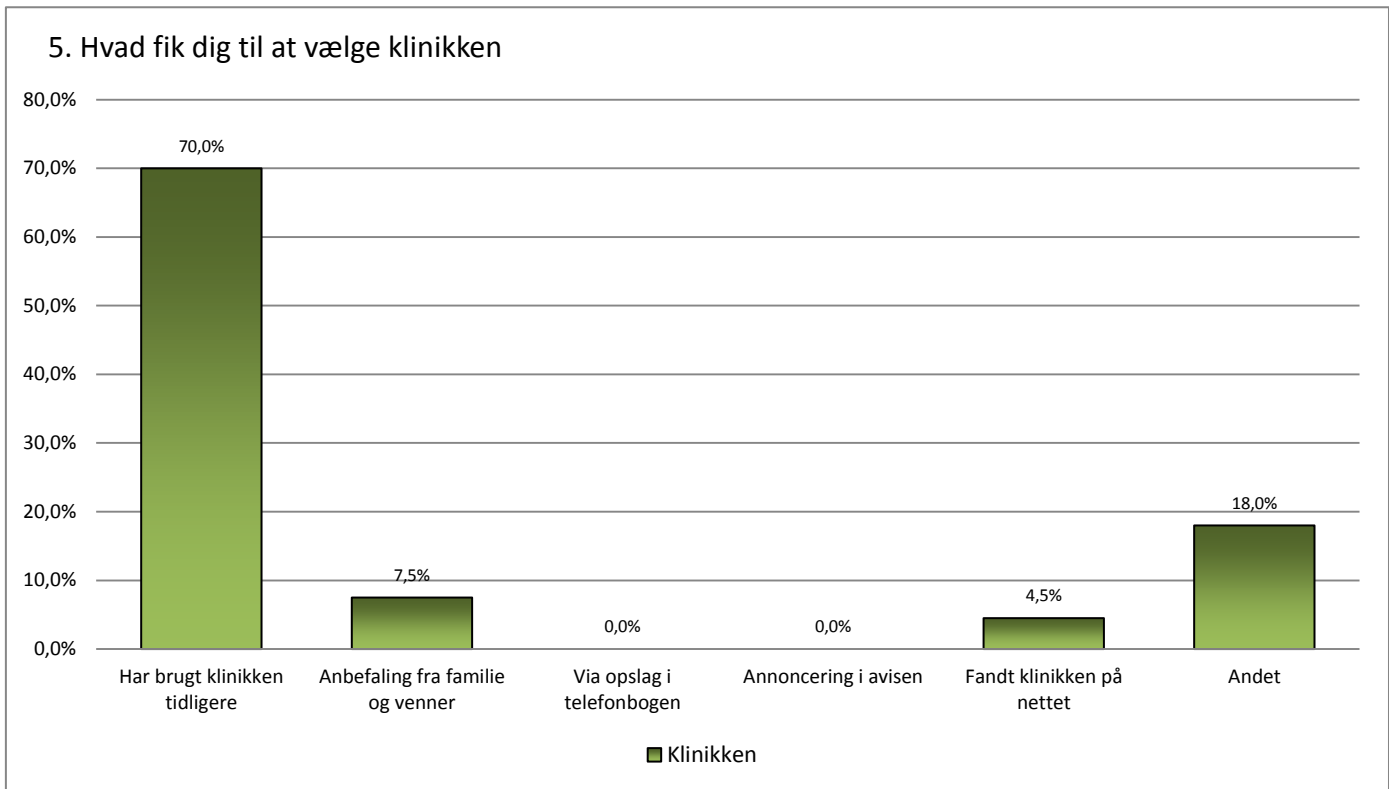
2. Alder på kæledyr

Antal respondenter 200



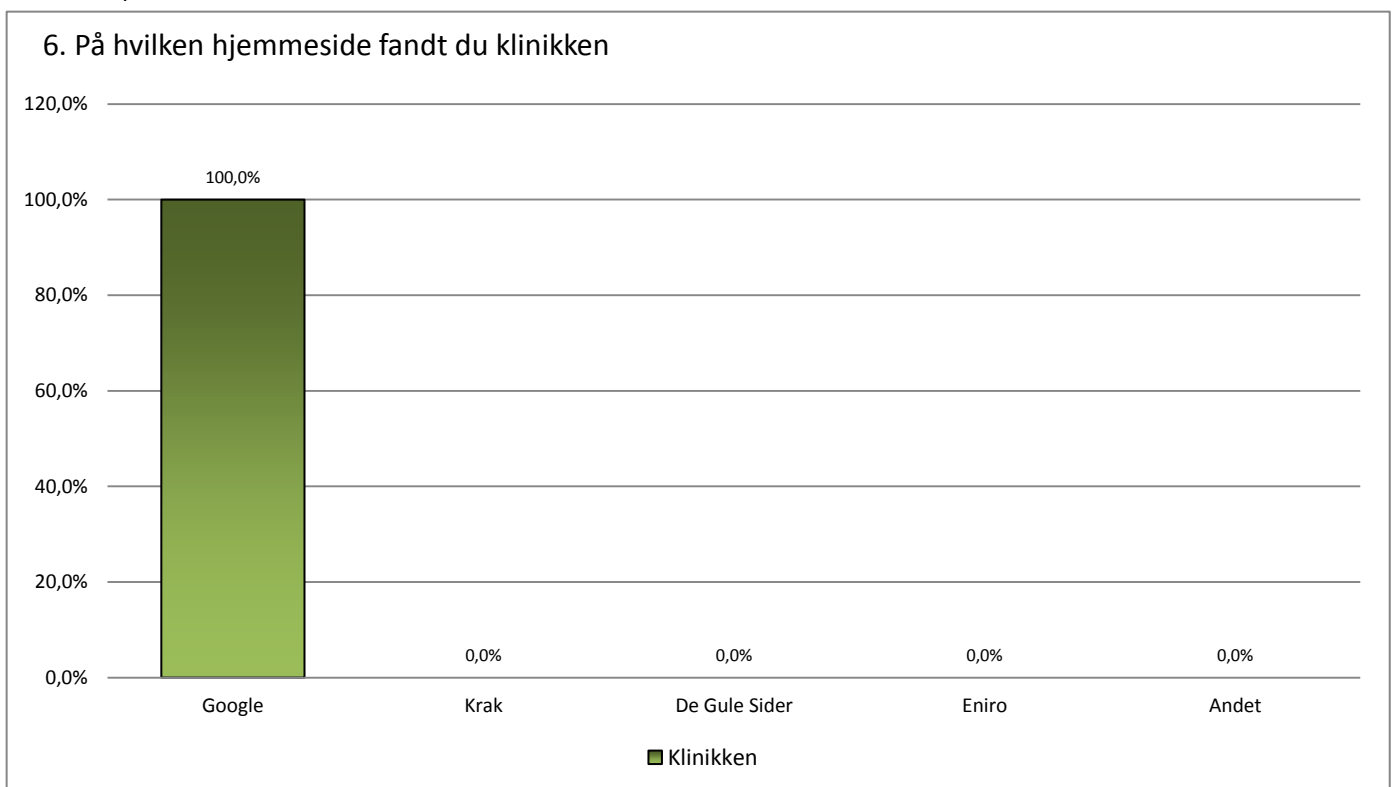
5. Årsag til valg af klinik

Antal respondenter 200



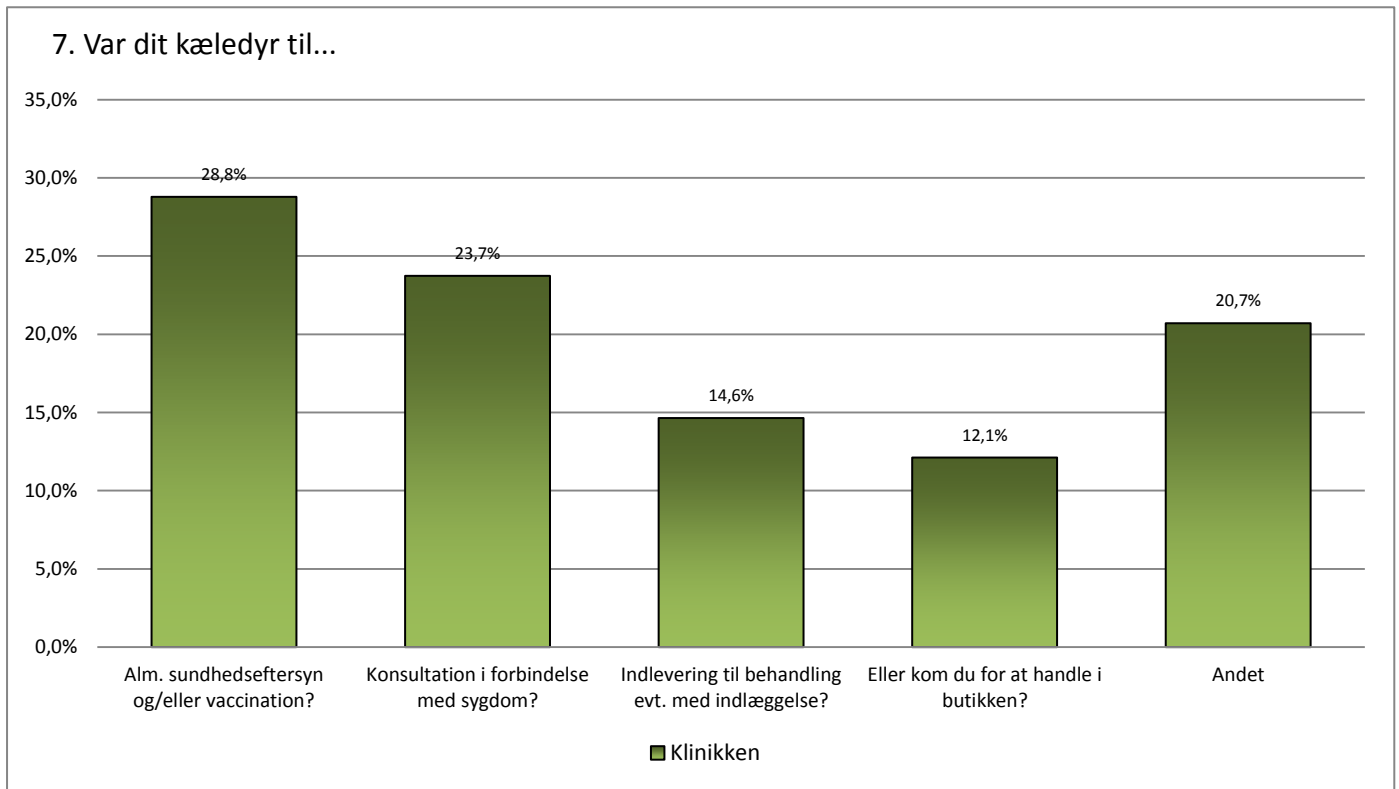
6. Hjemmeside

Antal respondenter 9



7. Type af Henvendelse

Antal respondenter 198



35. Hvor længe har du været kunde på klinikken

Antal respondenter 200

