

Unsere Ergebnisse der Umfrage 2019 zur Kundenzufriedenheit.

Kundenzufriedenheit, die sich sehen lassen kann.

188 Teilnehmer, d.h. 18,8 % Rücklaufquote



Richtige Entscheidung

99,5 %

der Kunden geben an, dass sie sich heute wieder für die PVS dental entscheiden würden.



Zufriedenheit

98,9 % der Kunden geben an, mit dem Service der PVS dental zufrieden zu sein. Vor allem in den Punkten „Zuverlässigkeit“ und „fachliche Kompetenz“.

- Trifft voll zu: 77,3 %
- Trifft überwiegend zu: 21,6 %



Mahnwesen

100 % der Befragten empfinden das Mahnwesen der PVS dental als konsequent und effektiv.

- Trifft voll zu: 86,5 %
- Trifft überwiegend zu: 13,5 %



Gebührenrechtliche Korrespondenz

97,7 % der Befragten geben an, dass die PVS dental ihren Patienten volle Unterstützung bei Kostenerstattungsproblemen und Fragen bietet.

- Trifft voll zu: 69,8 %
- Trifft überwiegend zu: 27,9 %



Rechnungsbearbeitung

99,5 % der Kunden bestätigen die Zufriedenheit mit der Rechnungsbearbeitung. Vor allem in den Bereichen „fristgerechte Bearbeitung“ und „zeitnahe, verständliche Rückfragen“.

- Trifft voll zu: 91,4 %
- Trifft überwiegend zu: 8,1 %



PVS dialog

91,6 % der Kunden bestätigen, dass durch das intuitiv bedienbare Kundenportal PVS dialog die Zusammenarbeit mit der PVS dental transparenter wird.

- Trifft voll zu: 57,4 %
- Trifft überwiegend zu: 34,2 %

Persönliche Statements, die für sich sprechen.

Die Zusammenarbeit mit der PVS dental auf einen Satz gebracht.

„Schon jahrelang sehr zufrieden und alles **kompli-kationslos.**“

„Man findet für alle Fragen immer sofort den **richtigen Ansprech-partner** und unsere Probleme werden ernst genommen.“

„**Völlige Entspann-heit** in Rechnungsangelegenheiten.“

„Die Korrektur, Kontrolle und Prüfung der Abrechnung ist **beruhigend.**“

„Nach drei Monaten bei einem Mitbewerber, bin ich **wieder Ihre Kundin.**“

„Rundumbetreuung ist einfach sehr gut. **Kor-rekt, freundlich** und fachlich kompetent.“

„**Zügige Bearbeitung und Kontrolle** unserer Abrechnungspositionen. Sehr **freundliche Tele-fonberatung.**“

„Durch die **kompetenten und ver-traut** netten Mitarbeiterinnen gehört die PVS dental mittlerweile zu unserem Team.“

„Die **Zusammenarbeit** hat meiner Praxis eine spürbare **Entlastung** gebracht.“

Wir nehmen Ihr Feedback ernst. Diese Bereiche werden wir für unsere Kunden optimieren:

- Verbesserung der Erreichbarkeit
- Noch mehr Transparenz im Kundenportal PVS dialog
- Zeitlich optimierter Umgang mit Beschwerden
- Steigerung der Bekanntheit der Kundenbetreuung

Noch einmal herzlichen Dank allen Teilnehmern - Sie sind für uns ein wichtiger Ansporn, jeden Tag besser zu werden und unsere Leistungen Ihren Wünschen und Bedürfnissen anzupassen. Die Offenheit für Lob und Kritik und der direkte Austausch machen die Qualität unserer Zusammenarbeit aus.

Sie haben Fragen? Unsere Kundenbetreuung hat die Antworten!



Natascha Denecke
06431 - 28 58 0 18



Alexander Lang
06431 - 28 58 0 15



Lisa Rudloff
06431 - 28 58 0 11

Sie erreichen uns unter: kundenbetreuung@pvs-dental.de

0800 - 787 336 825 / info@pvs-dental.de / www.pvs-dental.de