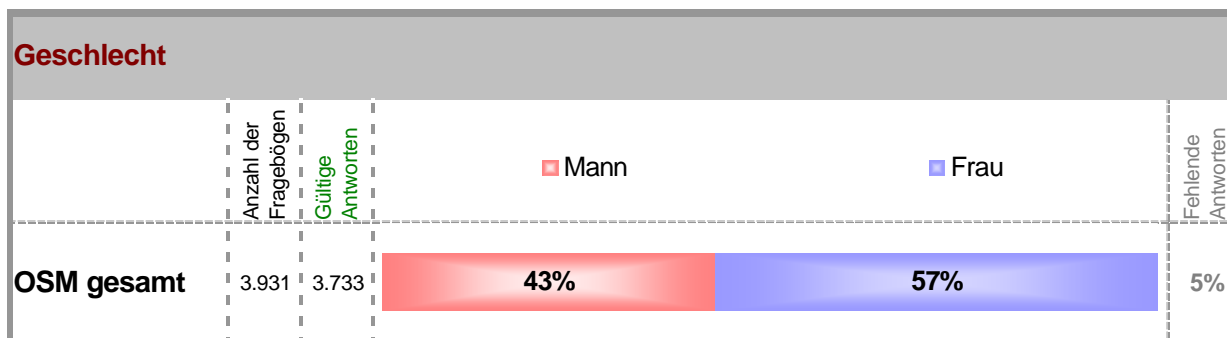
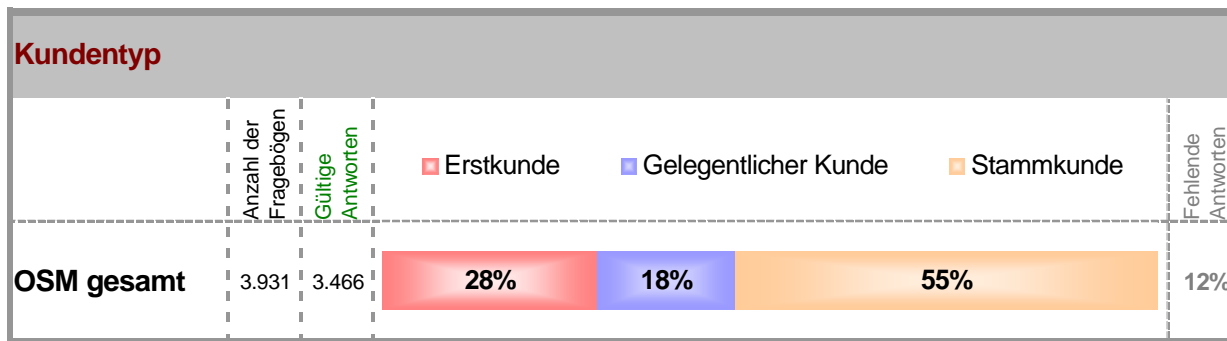
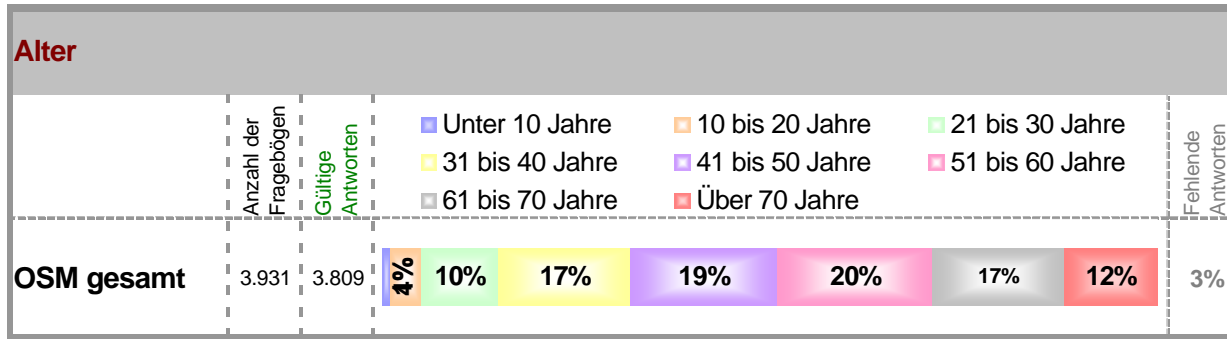


Qualitäts-Check Orthopädieschuhmacher

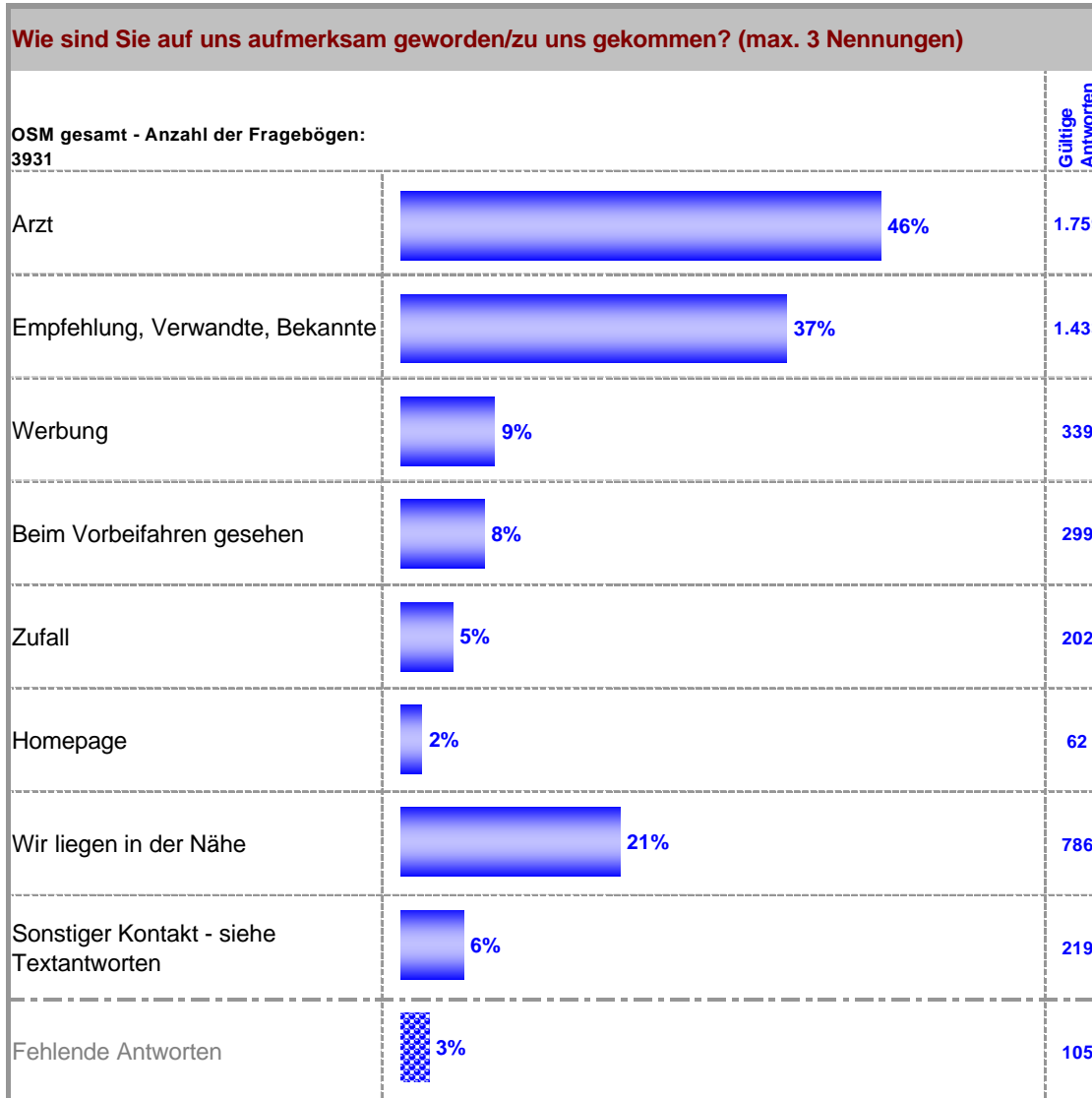
Projektsteckbrief

- Befragte Kunden: 3931
- Teilnehmende Orthopädieschuhmacherbetriebe: 97
- Befragungszeitraum: 2004/2005
- Projektleitung: Dr. G. Karner (Trigon)

Kundenstruktur



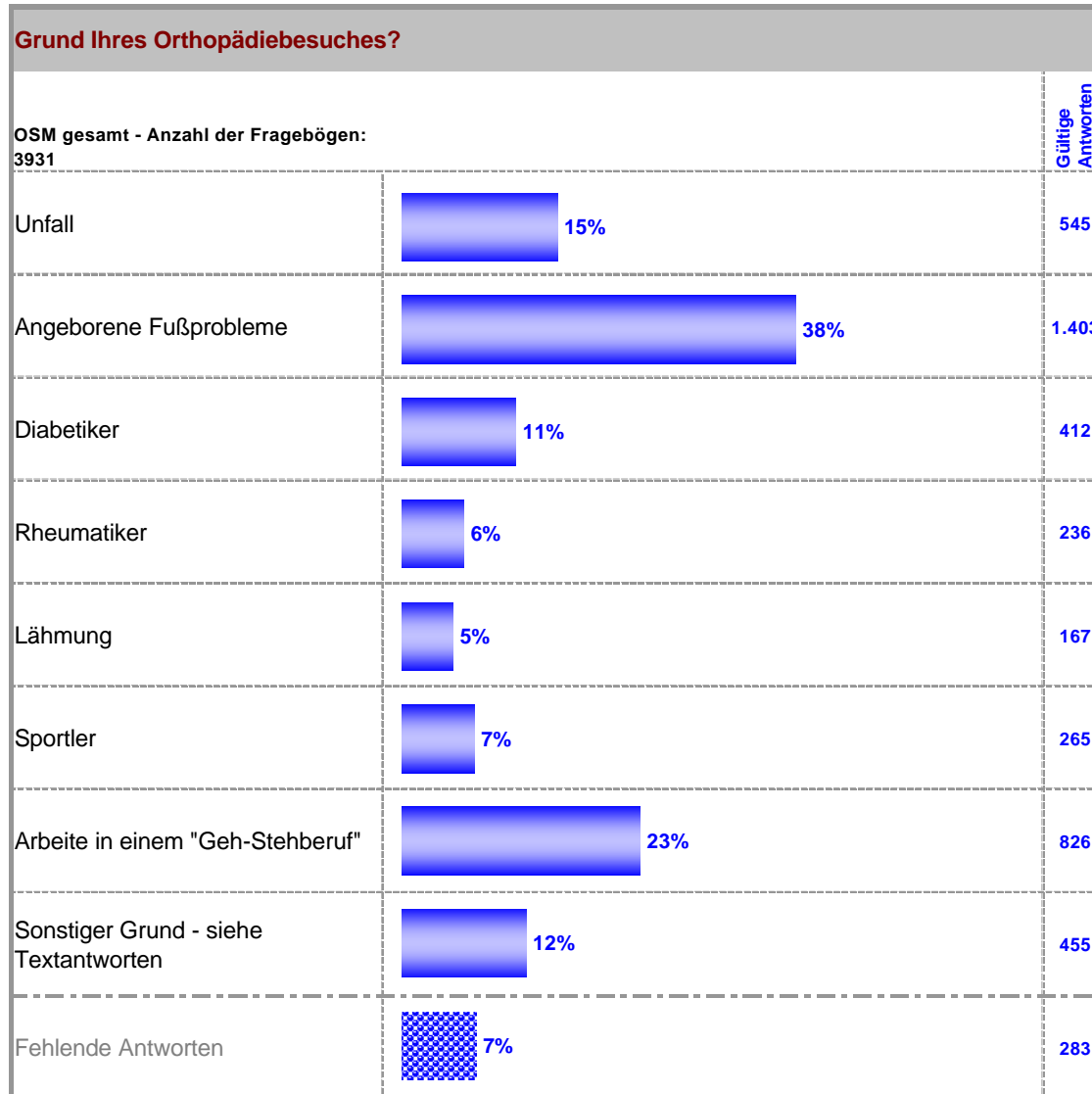
Kontaktart



Die 3 Top-Kontakte:

1. Arzt
2. Empfehlung
3. Lage in der Nähe

Besuchsgrund



Die 3 Top-Besuchsgründe:

1. Angeborene Fußprobleme
2. Geh-/Stehberuf
3. Unfall

Zufriedenheit im Detail

- **Themenbereiche der Befragung**
 - Lage, Baulichkeiten
 - Beratung
 - Orthopädischer Maßschuh, Einlage, Schuhzurichtung
 - Kassenverrechnung, Handelswaren

Zufriedenheitsindex

Die dargestellten Bewertungen wurden nach den Mittelwerten sortiert. Zu Beginn der Auflistung befinden sich demnach jene Abfragepunkte, die besonders positiv beurteilt werden.

OSM gesamt			Zufriedenheit	Wichtigkeit	Stärke / Schwäche
	gültige Antworten	Mittelwert	■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7	in Prozent	*
Anzahl der Fragebögen: 3931					
Fachliche Kompetenz des Orthopädienschuhmachers	3.695	1,12		16%	↑
Freundlichkeit und Aufmerksamkeit des Orthopädienschuhmachers	3.693	1,12		11%	↑
Persönliche und individuelle Beratung	3.664	1,17		12%	↑
Freundlichkeit und Aufmerksamkeit der MitarbeiterInnen (wenn vorhanden)	3.232	1,19		8%	↑
Freundlichkeit bei der Terminvereinbarung	3.709	1,20		8%	↑
Sauberkeit im Geschäftsraum	3.811	1,22		10%	↑
Übergabe der Schuhe/Einlagen etc. (Check Passform, Gangprobe etc.)	3.579	1,25		8%	↑
Zeitdauer, die Ihnen für Ihr Problem geschenkt wurde	3.643	1,25		11%	↑
Flexibilität bei der Terminvereinbarung	3.528	1,28		7%	
Fachliche Kompetenz seiner MitarbeiterInnen (wenn vorhanden)	3.101	1,29		8%	↑

- Stärken:**
1. Die Person des Orthopädienschuhmachers insbesondere unter fachlichen Gesichtspunkten
 2. Allgemeine Dienstleistungsaspekte (Freundlichkeit, Flexibilität, Betreuungszeit, fachliche Kompetenz)

Zufriedenheitsindex

Die dargestellten Bewertungen wurden nach den Mittelwerten sortiert. Zu Beginn der Auflistung befinden sich demnach jene Abfragepunkte, die besonders positiv beurteilt werden.

OSM gesamt	Anzahl der Fragebögen: 3931	Vergleichsweise positiv beurteilt:	Zufriedenheit							Wichtigkeit in Prozent	Stärke / Schwäche *
			gültige Antworten	Mittelwert	1	2	3	4	5		
					66%	21%	6%	6%		8%	↔
Preis-Leistungsverhältnis Maßschuh/Einlage/Schuhzurichtung	3.232	1,56			64%	22%	7%	6%		5%	
Wartebereich	3.714	1,56			65%	21%	6%	8%		11%	↓
Erreichbarkeit (zu Fuß, Auto, öffentl. Verkehrsmittel)	3.654	1,60			63%	21%	7%	7%		6%	
Anfertigungsdauer Maßschuh/Einlage/Schuhzurichtung	3.427	1,66			60%	21%	8%	8%		6%	
Schuhhandel (Auswahl, Angebotsqualität)	2.718	1,71			60%	20%	8%	10%		9%	↓
Auffindbarkeit (Beschilderung der Anfahrt)	3.663	1,75			55%	26%	9%	7%	1%	2%	
Fußpflegeartikel	1.766	1,77			54%	22%	9%	10%	2%	1%	
Angebot an Kompressionsstrümpfen	1.264	1,97			50%	23%	12%	11%	2%	1%	
Bandagenangebot	1.253	1,99			49%	17%	8%	16%	3%	11%	↓
Parkplatzangebot	3.529	2,29									

Schwächen: Lage/Erreichbarkeit, Beschilderung, Parkplätze

Z.T. kritisch beurteilt, aber nicht wirklich wichtig: Nebenangebote wie Bandagen, Fußpflege, Schuhhandel ...

Wichtigkeitsranking

Welche Abfragepunkte sind sehr wichtig?

OSM gesamt

Anzahl der Fragebögen: 3931

	Nennungen absolut	in %	
Fachliche Kompetenz des Orthopädienschuhmachers	644	16%	
Passform Maßschuh/Einlage/Schuhzurichtung	563	14%	
Persönliche und individuelle Beratung	470	12%	
Freundlichkeit und Aufmerksamkeit des Orthopädienschuhmachers	445	11%	
Unterstützung bei der Verrechnung mit Ihrer Krankenkasse (Erstellung Kostenvoranschlag, Bewilligungseinholung, Verrechnung ...)	426	11%	
Problemlösung (die Versorgung hat geholfen/gelindert) Maßschuh/Einlage/Schuhzurichtung	418	11%	
Parkplatzangebot	417	11%	
Erreichbarkeit (zu Fuß, Auto, öffentl. Verkehrsmittel)	415	11%	
Zeitdauer, die Ihnen für Ihr Problem geschenkt wurde.	415	11%	
Sauberkeit im Geschäftsraum	395	10%	

Wichtiges: 1. Die Person des Orthopädienschuhmachers (fachl. Kompetenz)
 2. Passform der Maßschuhe / Wirkung der Leistung
 2. Parkplatzangebot, Erreichbarkeit

Wichtigkeitsranking

Welche Abfragepunkte sind sehr wichtig?

OSM gesamt

Anzahl der Fragebögen: 3931

	Nennungen absolut	in %	
Atmosphäre/Erscheinungsbild der Maßkabine	245	6%	
Anfertigungsdauer Maßschuh/Einlage/Schuhzurichtung	225	6%	
Äußerer Eindruck des Geschäftes (Fassade, Schaufenster, Beschriftung ...)	219	6%	
Wartebereich	194	5%	
Verständlichkeit unserer schriftlichen Informationsunterlagen und Angebote	155	4%	
Im Falle einer geäußerten Beschwerde, wie zufrieden waren Sie mit unserer Behandlung (Bearbeitung) Ihrer Beschwerde?	141	4%	
Schuhpflegeartikel	108	3%	
Fußpflegeartikel	78	2%	
Angebot an Kompressionsstrümpfen	52	1%	
Bandagenangebot	42	1%	

Weniger wichtige
Aspekte

Reklamationen

Gab es je Anlass zu (kleineren und größeren) Beschwerden?

un-gütige	un-gütige
N	N
3442	489

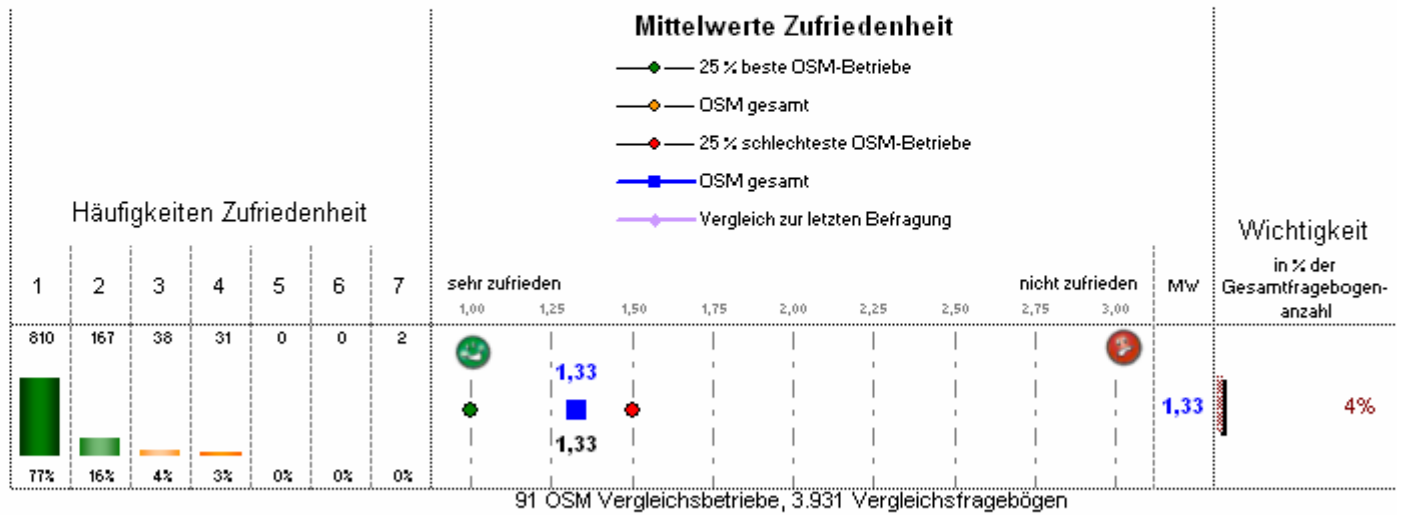
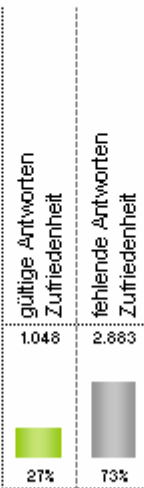


Anlass zu Beschwerde, aber nicht beschwert 1%

**Wie zufrieden sind Sie mit ...?/
Was ist Ihnen wichtig?**

Anzahl der Fragebögen: 3931

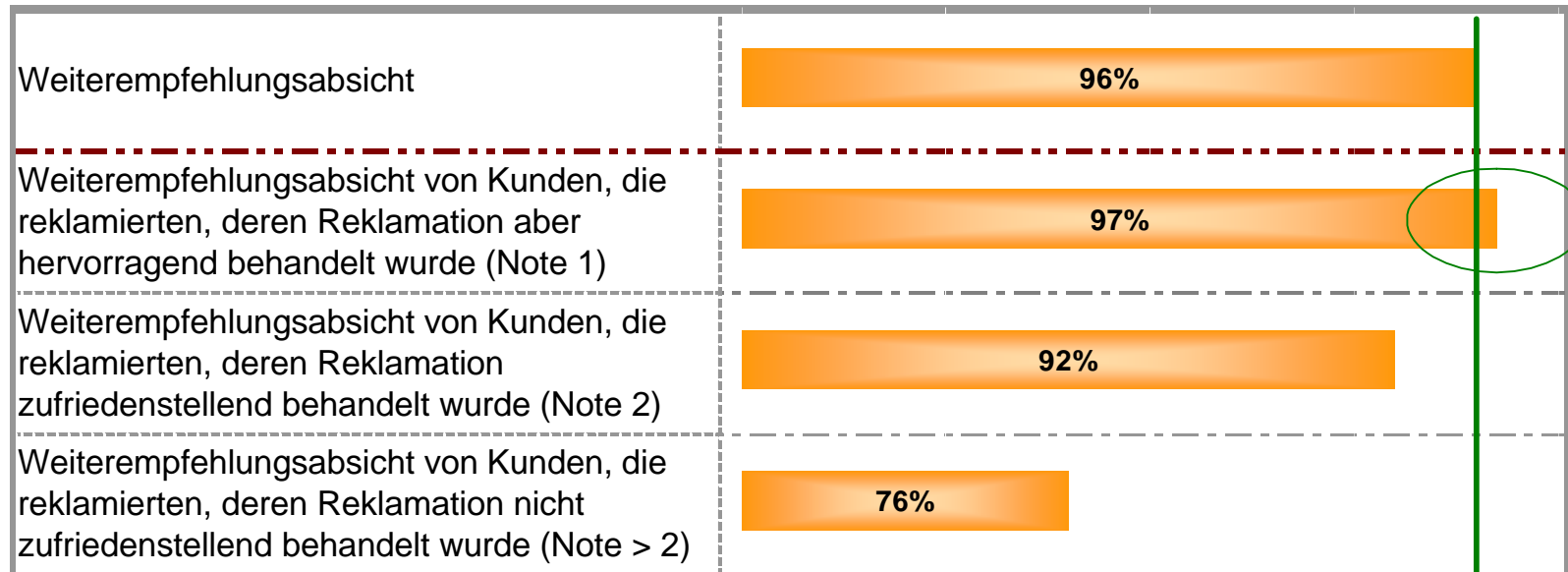
Im Falle einer geäußerten Beschwerde, wie zufrieden waren Sie mit unserer Behandlung (Bearbeitung) Ihrer Beschwerde?



OSM gesamt

**Die Reklamationsrate ist im Branchenvergleich (20 % - 30 %) gering.
Das Reklamationsverhalten ist sehr zufrieden stellend: 3/4 der Reklamation wurden hervorragend bearbeit.**

Weiterempfehlung und Reklamationsbehandlung

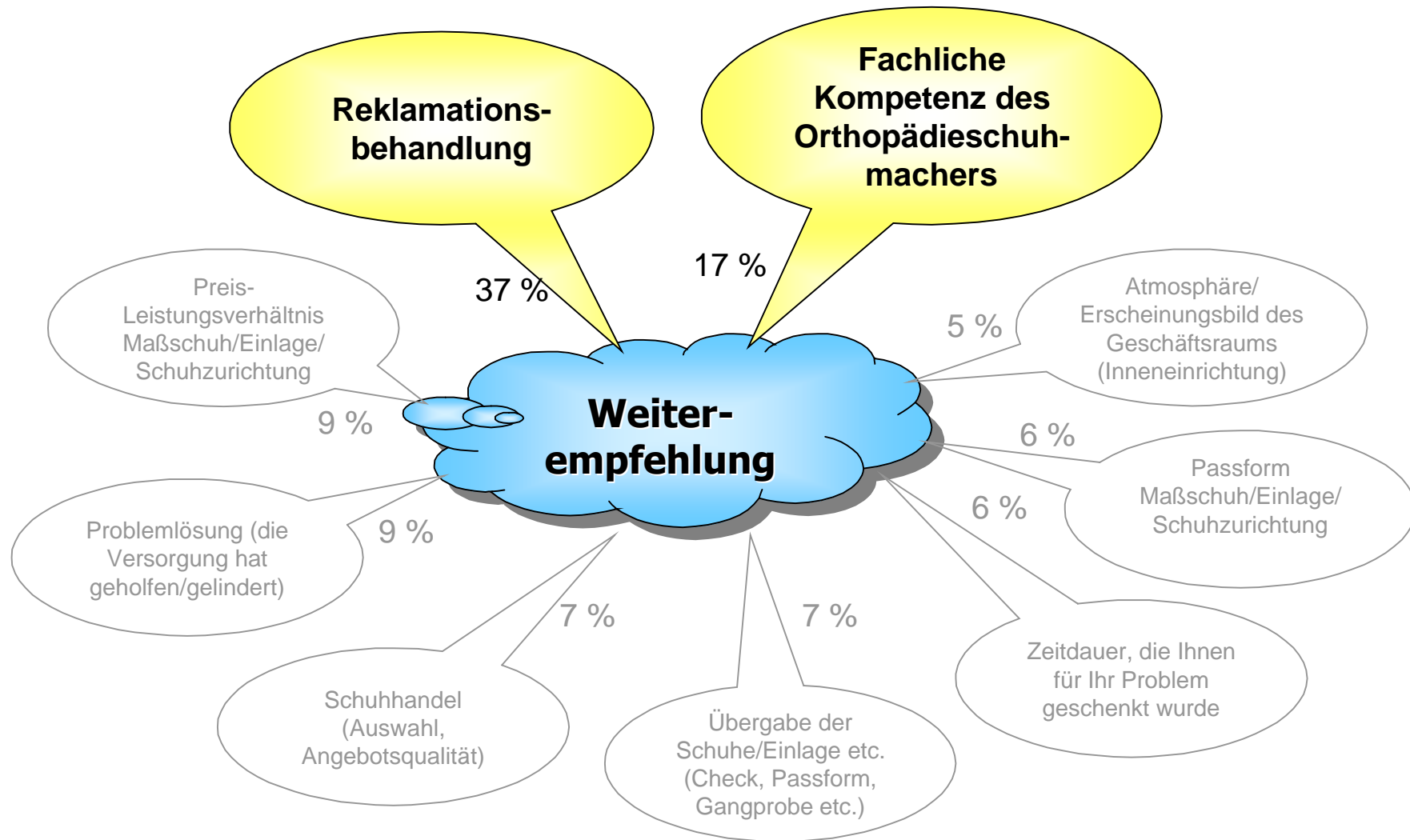


Durchschnitt

Der Behandlung von Reklamationen kann nicht genug Bedeutung beigemessen werden.

Kunden, die einen Grund zur Reklamation hatten und deren Reklamation hervorragend behandelt wurde, weisen eine höhere Empfehlungsrate auf als zufriedene Kunden, die keinen Anlass zu Reklamationen hatten.

Analyse der Einflussfaktoren (Regressionsanalyse)



Analyse von Kundengruppen (Breakanalysen)

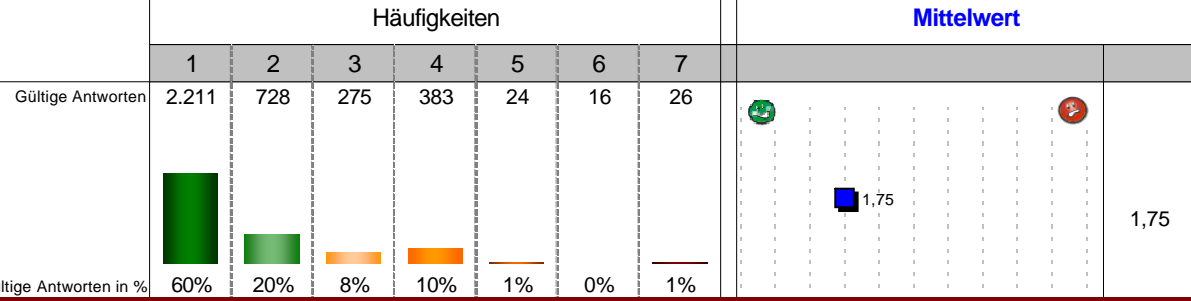
- **Es wurden folgende Kundengruppen auf unterschiedliches Beurteilungsverhalten untersucht:**
 - **Alter**
 - **Geschlecht**
 - **Besuchshäufigkeit**
 - **Grund des Besuchs**
- **Vorweg: Es gibt keine nennenswerten Zufriedenheitsunterschiede zwischen den Kundengruppen.**

Auffindbarkeit (Beschilderung der Anfahrt)

OSM gesamt

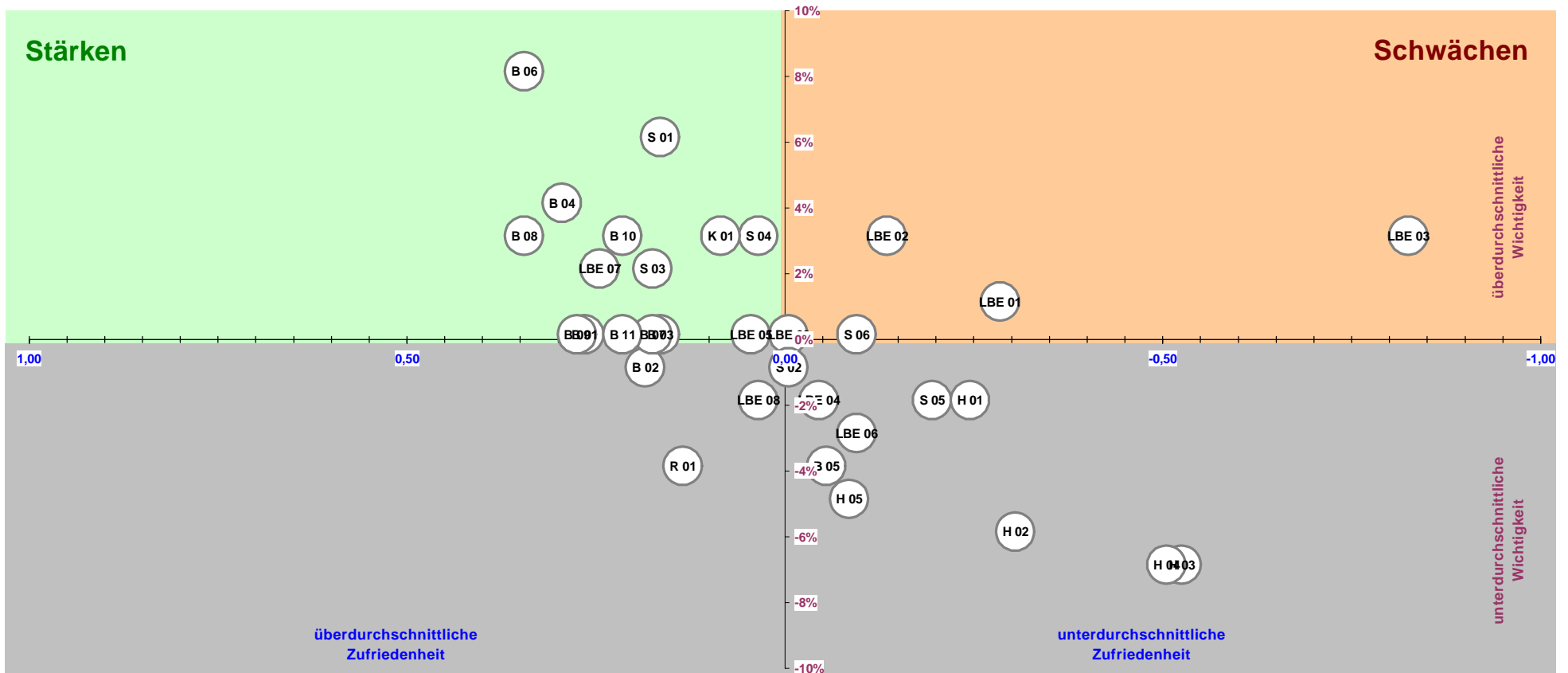
Anzahl der Fragebögen: 3.931

Fehlende Antworten: 7%



		Gültige Antworten	1	2	3	4	5	6	7	Mittelwert	
Alter	Unter 10 Jahre	45	73%	11%	11%	4%	0%	0%	0%	1,47	1,47
	10 bis 20 Jahre	131	56%	19%	8%	15%	2%	0%	0%	1,86	1,86
	21 bis 30 Jahre	372	55%	28%	6%	10%	1%	0%	1%	1,75	1,75
	31 bis 40 Jahre	627	53%	24%	10%	11%	1%	0%	1%	1,90	1,90
	41 bis 50 Jahre	694	59%	20%	9%	10%	1%	0%	0%	1,76	1,76
	51 bis 60 Jahre	720	60%	20%	7%	10%	1%	1%	1%	1,76	1,76
	61 bis 70 Jahre	578	65%	18%	5%	10%	0%	1%	1%	1,68	1,68
	Über 70 Jahre	409	71%	12%	5%	11%	1%	0%	0%	1,59	1,59
Geschlecht	Mann	1541	57%	21%	8%	11%	1%	1%	1%	1,81	1,81
	Frau	1960	63%	19%	7%	10%	1%	0%	1%	1,70	1,70

Portfolio (Zufriedenheit / Wichtigkeit) als ergänzende Darstellung



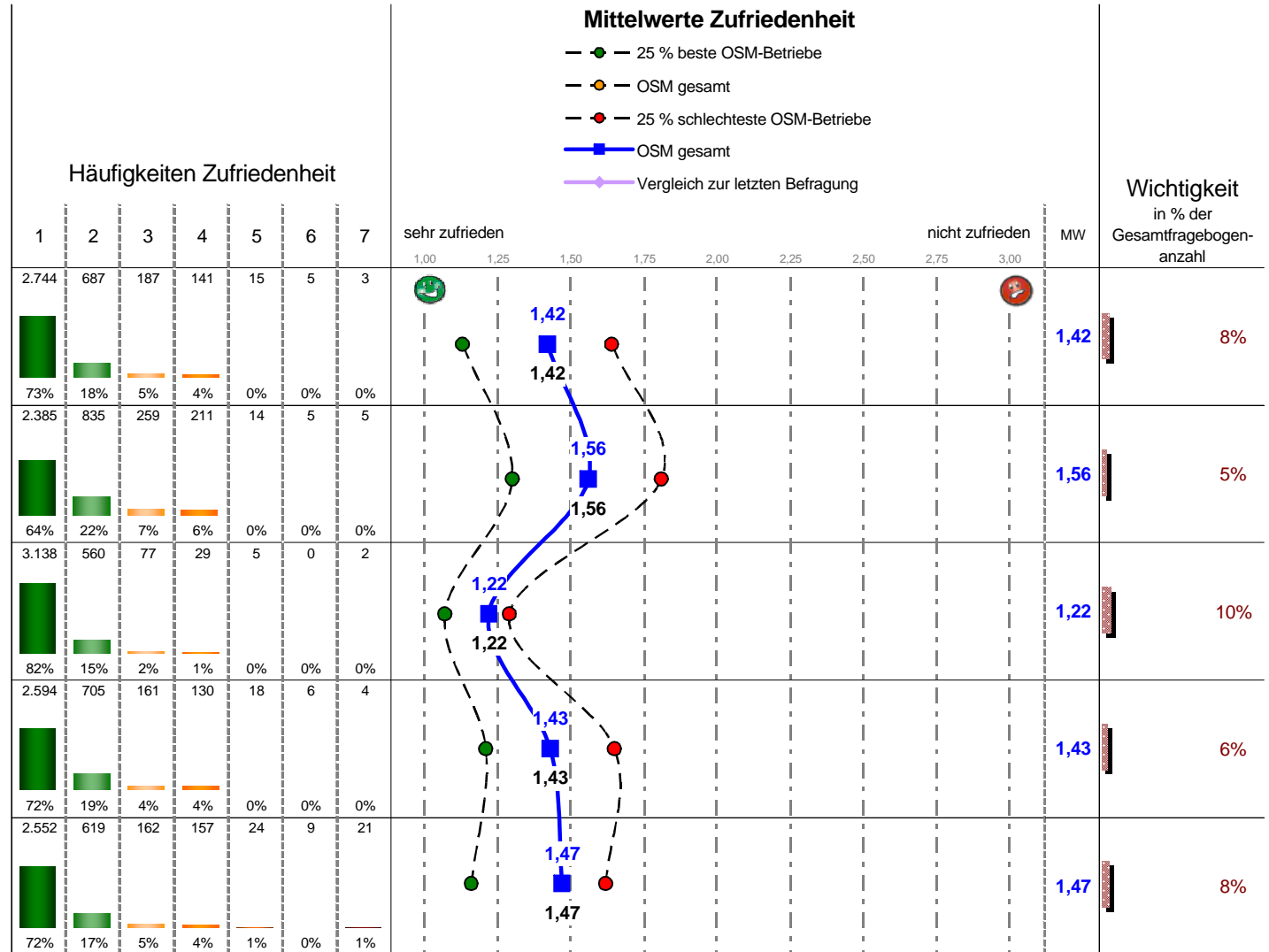
Lage, Baulichkeiten, Einrichtung (2)

**Wie zufrieden sind Sie mit ...?/
Was ist Ihnen wichtig?**

Anzahl der Fragebögen: 3931

	gültige Antworten Zufriedenheit	fehlende Antworten Zufriedenheit
Atmosphäre/Erscheinungsbild des Geschäftsraums (Inneneinrichtung)	3.782 96%	149 4%
Wartebereich	3.714 94%	217 6%
Sauberkeit im Geschäftsraum	3.811 97%	120 3%
Atmosphäre/Erscheinungsbild der Maßkabine	3.618 92%	313 8%
Intimität/Sichtschutz der Maßkabine	3.544 90%	387 10%

OSM gesamt



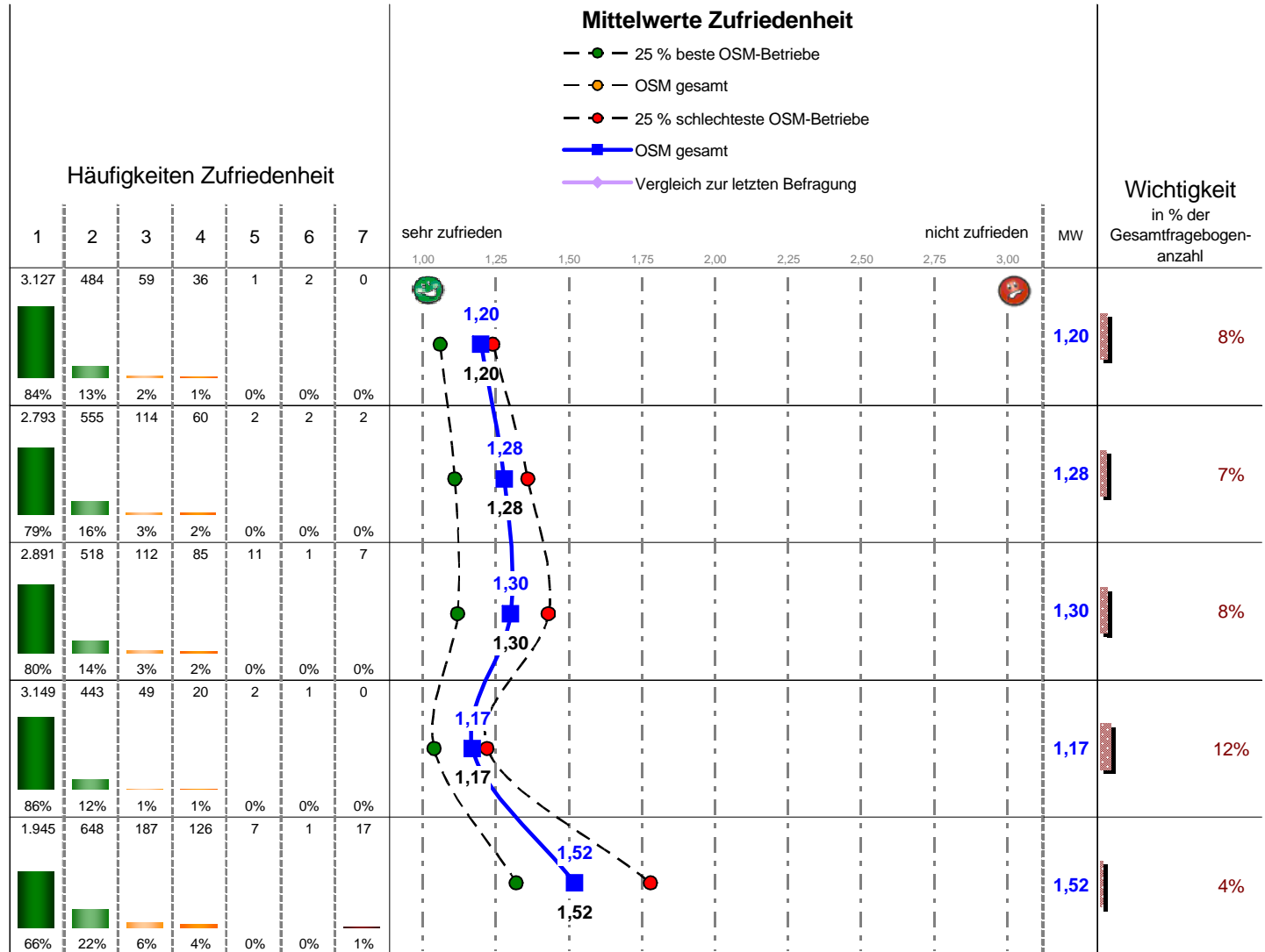
91 OSM Vergleichsbetriebe, 3.931 Vergleichsfragebögen

Beratung (1)

**Wie zufrieden sind Sie mit ...?/
Was ist Ihnen wichtig?**

Anzahl der Fragebögen: 3931

	gütige Antworten Zufriedenheit	fehlende Antworten Zufriedenheit
Freundlichkeit bei der Terminvereinbarung	3.709 94%	222 6%
Flexibilität bei der Terminvereinbarung	3.528 90%	403 10%
Einhaltung von vereinbarten Terminen	3.625 92%	306 8%
Persönliche und individuelle Beratung	3.664 93%	267 7%
Verständlichkeit unserer schriftlichen Informationsunterlagen und Angebote	2.931 75%	1.000 25%

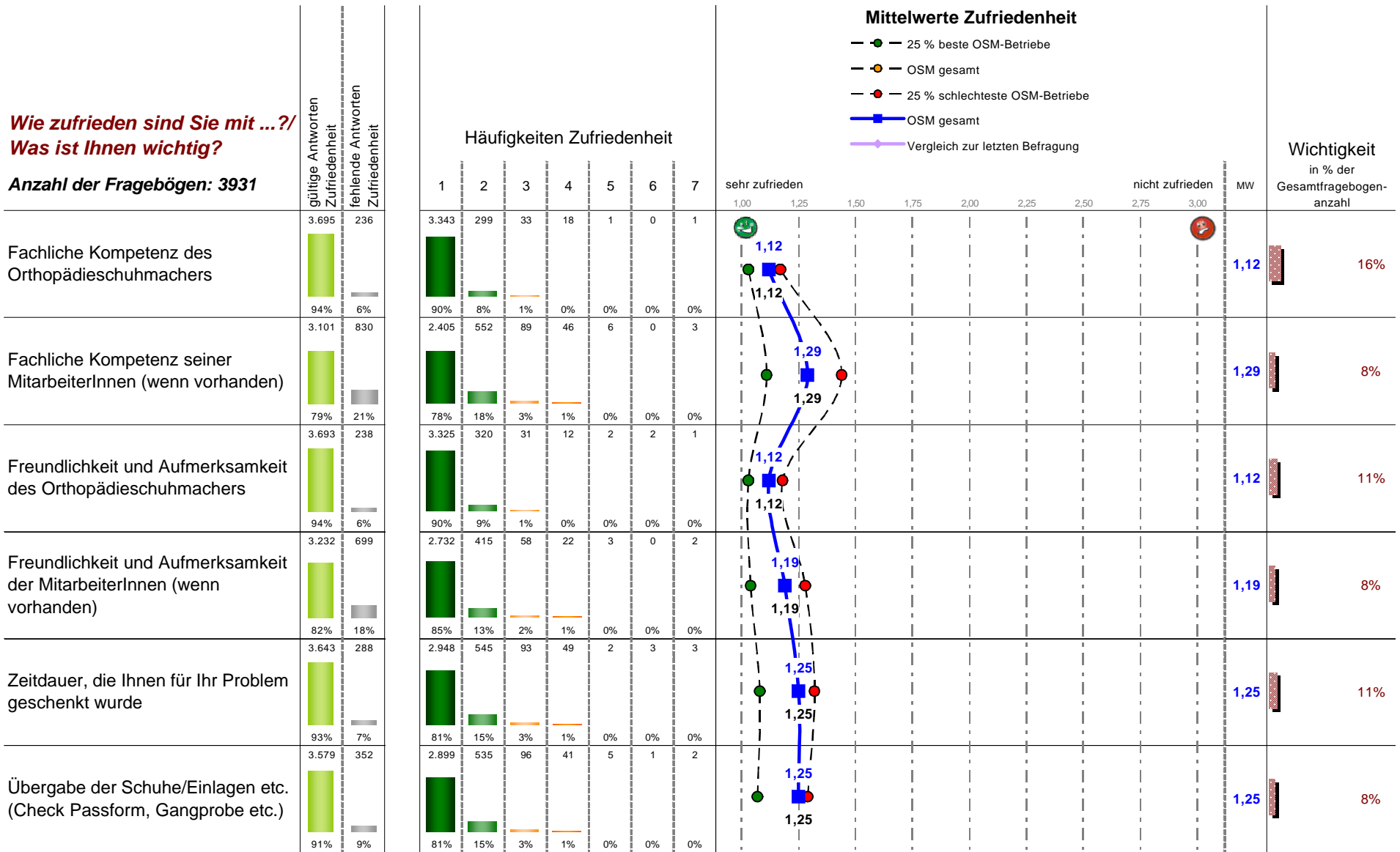


OSM gesamt

Beratung (2)

**Wie zufrieden sind Sie mit ...?/
Was ist Ihnen wichtig?**

Anzahl der Fragebögen: 3931



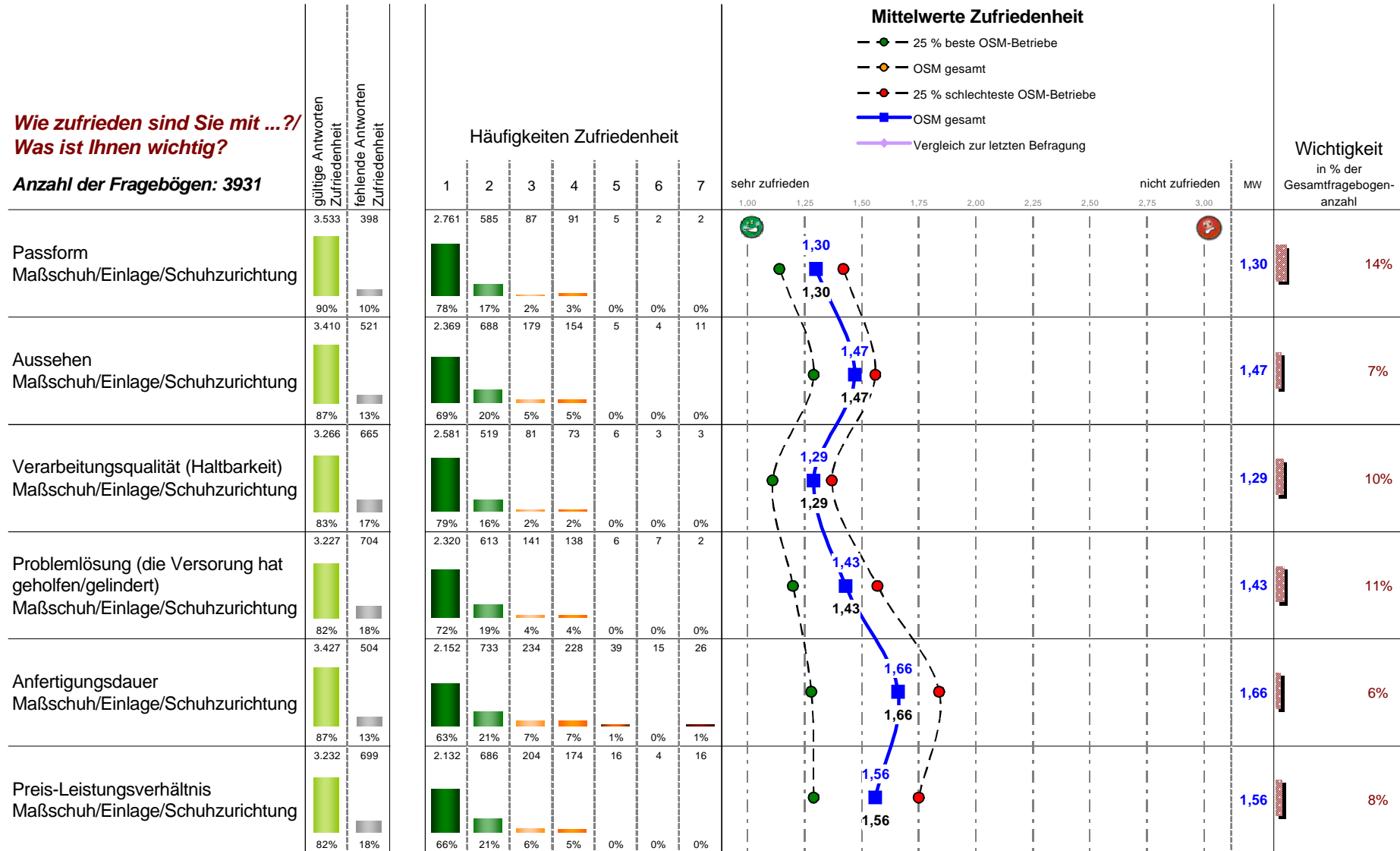
OSM gesamt

91 OSM Vergleichsbetriebe, 3.931 Vergleichsfragebögen

Orthopädischer Maßschuh/Einlage/Schuhzurichtung

Wie zufrieden sind Sie mit ...?/
Was ist Ihnen wichtig?

Anzahl der Fragebögen: 3931



OSM gesamt

91 OSM Vergleichsbetriebe, 3.931 Vergleichsfragebögen

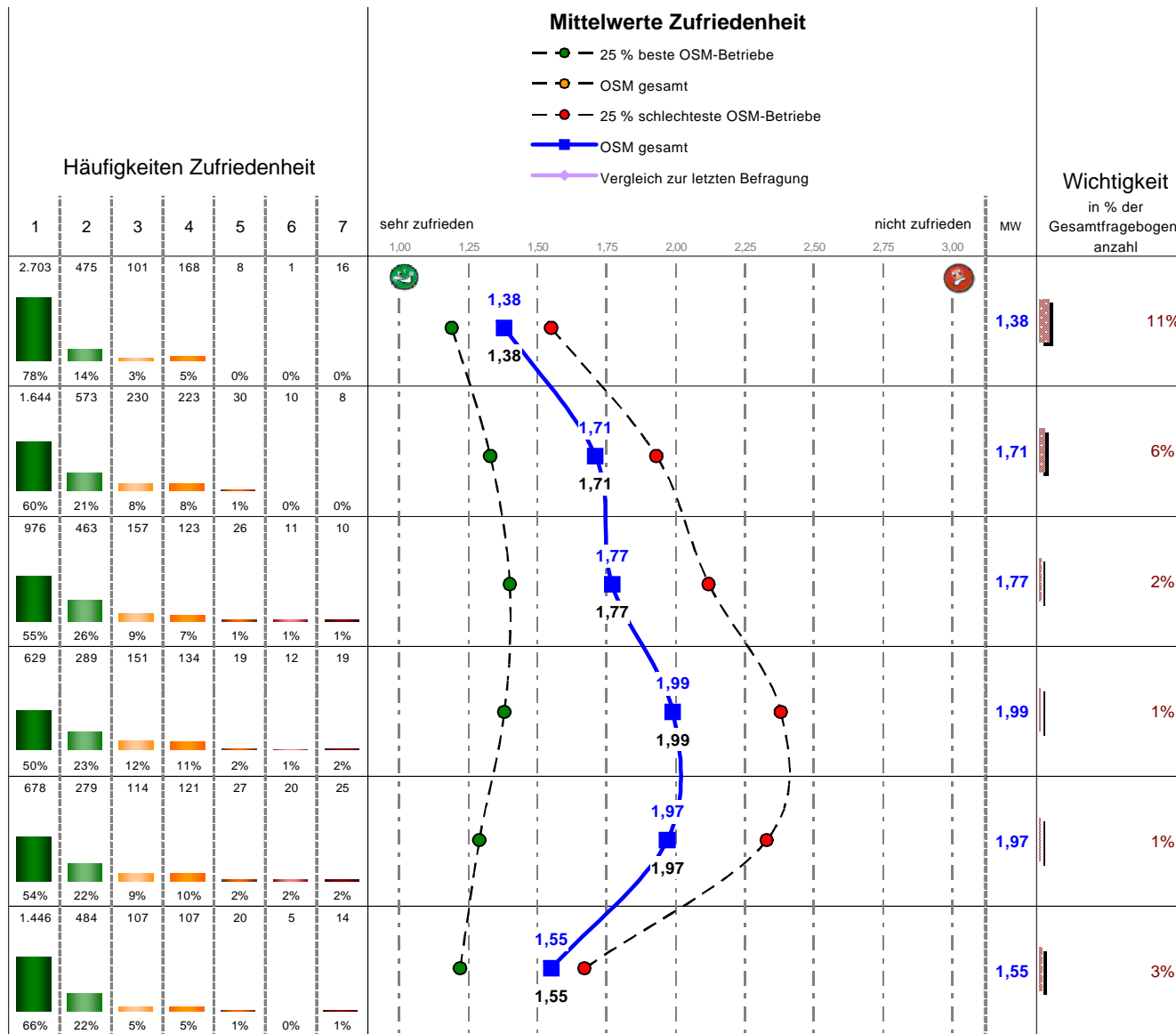
Kassenverrechnung, Handelswaren

**Wie zufrieden sind Sie mit ...?/
Was ist Ihnen wichtig?**

Anzahl der Fragebögen: 3931

	gültige Antworten Zufriedenheit	fehlende Antworten Zufriedenheit
Unterstützung bei der Verrechnung mit Ihrer Krankenkasse (Erstellung Kostenvoranschlag, Bewilligungseinholung, Versicherung ...)	3.472 88%	459 12%
Schuhhandel (Auswahl, Angebotsqualität)	2.718 69%	1.213 31%
Fußpflegeartikel	1.766 45%	2.165 55%
Bandagenangebot	1.253 32%	2.678 68%
Angebot an Kompressionsstrümpfen	1.264 32%	2.667 68%
Schuhpflegeartikel	2.183 56%	1.748 44%

OSM gesamt



91 OSM Vergleichsbetriebe, 3.931 Vergleichsfragebögen