



PRESSEMITTEILUNG

Die ZA erhält Bestnoten von ihren Kunden – Service und Weiterempfehlung auf Top-Niveau

„Wie zufrieden sind unsere Kunden mit uns?“ wollte die ZA – Factoring- und Abrechnungsunternehmen aus Düsseldorf – von ihren Kunden wissen und führte eine umfangreiche anonyme Kundenbefragung durch.

Düsseldorf, April 2023. Die letzten Jahre der ZA waren von großen Veränderungen und zahlreichen Transformationsprozessen geprägt, insbesondere die Themen Digitalisierung und Nachhaltigkeit spielten dabei eine große Rolle. Da Kundenorientierung immer an erster Stelle steht, war es der ZA angesichts dessen ein großes Anliegen, ein aktuelles Stimmungsbild bei ihren Kundinnen und Kunden einzuholen. Zu diesem Zweck wurde Ende letzten Jahres eine repräsentative anonyme Kundenzufriedenheitsbefragung durchgeführt – mit dem Ziel, die Wahrnehmung der Service- und Dienstleistungsqualität sowie die damit verbundene Kundenzufriedenheit zu erheben.

Die Online-Befragung umfasste zahlreiche Fragestellungen zu den Bereichen „Service und Angebot“, „Kommunikation und Kontakt“, „Portfolio“, „Genossenschaftlicher Hintergrund“ und „Allgemeine Zufriedenheit“. Neben Aspekten wie „Erreichbarkeit“, „Freundlichkeit“ und „Kompetenz der Serviceabteilungen“ wurde auch die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden mittels eines Net Promoter Score (NPS) ermittelt. Mit einem Notendurchschnitt von 1,65 und einer sehr guten Weiterempfehlungsquote vergaben die befragten Praxen Bestnoten.

„Wir freuen uns sehr über die Ergebnisse der Kundenbefragung, die zeigen, dass unsere Kunden mit unseren Factoring-Dienstleistungen und unserer Beratung sehr zufrieden sind. Diese Ergebnisse sind ein Zeichen dafür, dass unser Engagement für exzellenten Kundenservice und Qualität in der Factoringbranche erfolgreich sind.“, sagt Andreas Hitzbleck, Vorstand der ZA.

Die ZA ist stolz auf die positive Bewertung und sieht die Ergebnisse als Bestätigung ihrer Mission, ihren Kundinnen und Kunden ein sehr gutes Service- und Dienstleistungserlebnis zu bieten. Gleichzeitig nutzte die ZA die Umfrage als „Feedback-Plattform“ und ermöglichte es den Teilnehmenden, konkrete Verbesserungsvorschläge einzubringen, um diese in die Weiterentwicklung des ZA-Produktportfolios mit einzubeziehen und so die Zufriedenheit ihrer Kunden stets sicherstellen zu können.



PRESSEMITTEILUNG

Doch damit nicht genug: Als ein „von Zahnärzten für Zahnärzte“ geführtes Unternehmen lebt die ZA ihren einzigartigen genossenschaftlichen Ansatz in allen Unternehmensbereichen. So profitiert die Kundschaft der ZA nicht nur von individuellen Factoring- und Beratungsleistungen, sondern auch von regionalen Kundenveranstaltungen sowie exklusiven Fortbildungsangeboten im Rahmen der „ZA:academy“.

Da bereits im vergangenen Jahr deutlich wurde, dass in der Zahnärzteschaft ein hoher Bedarf an Informations- und Orientierungsmöglichkeiten zu aktuellen Entwicklungen in der Zahnmedizin und der wirtschaftlichen Lage besteht, nimmt die ZA ihre Kundinnen und Kunden in diesem Jahr besonders unterstützend an die Hand.

Neben regionalen Roadshows wie „ZA:vor Ort“ wurden, über die bereits etablierten „Open House“ Seminare hinaus, exklusive „Masterclass“ Seminare im Online-Format eingeführt, die ausschließlich Kundinnen und Kunden der ZA sowie deren Praxisteam zur Verfügung stehen. In diesen sogenannten „Deep Dives“ gehen Fachexpertinnen und Fachexperten der ZA auf wichtige zahnmedizinische, aber auch aktuelle wirtschaftliche Themen ein – im Fokus stehen hier insbesondere das neue GKV-Finanzstabilisierungsgesetz, die Inflation und der aktuelle Fachkräftemangel. Damit die Kunden der ZA in jeder Hinsicht gut aufgestellt sind, werden hierbei vor allem die Auswirkungen der oben genannten Themen auf den Praxisalltag aufgezeigt und zugleich praxisnahe Lösungsansätze ausgearbeitet, indem mögliche Gestaltungshebel hervorgehoben und konkrete Handlungsempfehlungen gegeben werden.

„Bei der Einführung der neuen Veranstaltungs- und Seminarformate war es uns sehr wichtig, dass wir unseren Kundinnen und Kunden einen besonderen Mehrwert bieten – ganz im Sinne der berufsständischen Interessen, deren Vertretung und aktiven Förderung“, so Andreas Hitzbleck, Vorstand der ZA.

Nähere Informationen und eine Anmeldemöglichkeit zu den öffentlichen „Open House“ Online-Seminaren finden Interessierte auf folgender Seite der ZA: www.die-za.de/seminarkalender



PRESSEMITTEILUNG

dem Grundsatz „Von Zahnärzten für Zahnärzte“ setzt sie dabei auf ihre langjährige Branchenexpertise und praxisnahen Input aus der gesamten ZA-Familie – bestehend aus Kunden und Mitarbeitern – und kämpft für die Freiberuflichkeit, indem sie berufsständische Interessen versteht, vertritt und fördert.

Mit ihren leistungsstarken Factoring-Produkten sowie einem breiten Portfolio an zusätzlichen Dienstleistungen – wie individuellen Abrechnungslösungen, maßgeschneiderten Coachings oder der Unterstützung bei Praxisgründung, -übernahme und -abgabe – bietet die ZA umfassende Services rund um das Thema Abrechnung und die gesamte Praxisentwicklung. Im Sinne des Gemeinschaftsprinzips der Genossenschaft fließt ein Großteil der Gewinne in ausgeklügelte Projekte und intelligente Services für die Kunden und die gesamte Zahnärzteschaft zurück.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft AG Düsseldorf

Julia Funk

Werftstraße 21

40549 Düsseldorf

Tel: +49 (0) 211 56 93-335

Mail: presse@die-za.de