

## PRESSEMITTEILUNG

### **ZA erhält Gütesiegel „Top Kundenservice“**

„Sehr gut“ im Kundenurteil

**Düsseldorf, 22. Mai 2014. „Wie zufrieden sind unsere Kunden – wo können wir noch besser werden?“ Die Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft wollte es genau wissen. Sie beauftragte das renommierte Deutsche Kundeninstitut (DKI) mit einer umfassenden Qualitätsumfrage. Schon der Rücklauf war eine kleine Sensation: Von den befragten Praxen lieferten knapp 50 Prozent ein detailliertes Feedback und eine Fülle von Anregungen. Für das Gesamtergebnis „sehr gut“ erhielt die ZA das Gütesiegel „Top Kundenservice“.**

Bei der ZA in Düsseldorf herrschte Hochspannung, als die 100 Seiten starke Studie zur Kundenzufriedenheit vom Deutschen Kundeninstitut präsentiert wurde. Das Ergebnis übertraf noch die Erwartungen: Die Servicequalität der ZA wird von den interviewten Zahnarztpraxen mit dem Notendurchschnitt 1,6 beurteilt, die Kompetenz der Mitarbeiter mit 1,5. Über 98 Prozent der Befragten empfehlen die ZA an Kollegen weiter. Für die Gesamtnote „sehr gut“ erhielt die Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft das begehrte Gütesiegel „Top Kundenservice“.

„Eine tolle Bestätigung für die intensive, professionelle Zusammenarbeit mit den Praxen und ihren Patienten“, freut sich Volker Hellwich, Zahnarzt und Vorstand. Noch wichtiger als die Auszeichnung seien aber die detaillierte Beurteilung einzelner Angebote, die Auskünfte zum Nutzerverhalten und die weit über 500 wertvollen Anregungen. „Damit können wir unsere Services gezielt ausbauen und Prozesse optimieren.“

Rund 60 Einzelfragen brachten spannende Erkenntnisse, etwa über die beliebtesten Kommunikationsformen zwischen ZA, Praxis und Patienten. Ferner standen

## PRESSEMITTEILUNG

Einzelangebote auf dem Prüfstand. „Begeistert sind unsere Kunden beispielsweise von den Teilzahlungsmodellen und der Online Ankaufanfrage“, stellt Marketingleiterin Sarah Michel fest. „Auch unsere Seminare kommen gut an – so gut, dass das Angebot den Kunden nicht ausreicht. Das ist für uns immens wichtig, auf diese Vorschläge reagieren wir sofort.“ Bundesweite Fortbildungen sind jetzt in Planung. Bereits im Sommer sollen die ersten Schulungen in Hamburg stattfinden. Die Themen lieferten die Befragten selbst.

Parallel baut die ZA ihren Online-Service zügig aus, eng an den Wünschen der Zahnärzte orientiert. „Aktuelles Abrechnungswissen, regelmäßige Praxistipps und vieles mehr werden wir auf unserer Website in Kürze sogar individualisiert anbieten“, so Michel. Unter „My ZA“ könne dann jeder auf seinen eigenen Downloadbereich zugreifen. Die Website der ZA, insbesondere das Abrechnungsportal „ZA-Live“, wird von den meisten Kunden täglich bis wöchentlich genutzt. Zur Perfektionierung lieferten die Befragten viele wichtige Hinweise. „Diese Anregungen sind äußerst hilfreich für das Feintuning der Online-Abrechnung. Und sie tragen dazu bei, dass noch mehr Kunden ZA-Live nutzen werden“, sagt Wolfgang Balmes, Vorstand der ZA. „Hier zeigt sich der Wert der Kundenumfrage: Sie ist in Wirklichkeit ein lebendiger Dialog. Für die hohe Markenloyalität unserer Kunden bedanken wir uns mit kontinuierlich verbesserten Leistungen.“

### **Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:**

ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft AG

Sarah Michel

Telefon: 02 11 / 56 93-331

Telefax: 02 11 / 56 93-365

E-Mail: [smichel@zaag.de](mailto:smichel@zaag.de)