

Klanttevredenheidsonderzoek 2012

Cobra Medical B.V. is specialist in patiëntvriendelijke oplossingen. Daarnaast staan kennis(overdracht) & persoonlijke benadering (richting klanten en stakeholders) centraal bij alles wat we doen. Net dat beetje extra service leveren is wat ons onderscheidt van de concurrent. Wij proberen iedereen, van arts tot patiënt, optimaal te ondersteunen met voorlichtingsmateriaal. Daarom verzorgen we regelmatig gratis scholingsbijeenkomsten en klinische lessen, bijvoorbeeld in een ziekenhuis of instelling. Zo proberen we om medewerkers van thuiszorgorganisaties, ziekenhuizen en instellingen met elkaar in contact te brengen. Ook komt u ons tegen op diverse congressen als spreker of als sponsor met een stand. Kortom: Service stopt wat ons betreft niet bij het leveren van een product. Daar begint het pas!

Graag willen we weten of wij slagen in onze opzet. Zou u deze enquête willen invullen en aan ons retourneren? Dat kan via de mail, naar info@cobramedical.nl, of per post, naar Cobra Medical BV, Antwoordnummer 399, 9700 VB Groningen. Onder de inzendingen verloten wij leuke Cobra-gadgets.

Uitleg enquête

Per vraag is één antwoord mogelijk. Graag juiste letter omcirkelen, bij een waardering met een cijfer een kruisje zetten boven het cijfer wat u geeft. Waar nodig graag motivatie toevoegen op de stippellijn. Graag kort en bondig. De totale duur van de enquête is minder dan 15 minuten.

PRODUCTASSORTIMENT

1. Voldoen de producten binnen het assortiment van Cobra Medical aan de verwachtingen?

- ☐ Ja, de producten voldoen aan de verwachtingen
- ☐ Nee, niet alle producten voldoen aan de verwachtingen. Graag het product of de product(en) aangeven:
.....
.....
- ☐ Anders:
.....
.....

2. Is het assortiment naar uw mening voldoende breed en diep?

- ☐ Ja, het assortiment voldoet aan de gestelde verwachtingen
- ☐ Nee, het assortiment voldoet niet, ontbrekende producten worden bij een andere organisatie besteld. Graag gewenste productgroep(en) en/of product(en) aangeven en eventueel leverancier:
.....
.....
- ☐ Anders:
.....
.....

3. Voldoen de producten aan de functionele en praktische eisen die u stelt?

- ☐ Ja, de producten volden aan de gestelde eisen
- ☐ Nee, de producten voldoen niet. Graag productgroep(en) en/of product(en) aangeven:
.....
.....
- ☐ Anders:
.....
.....

4. Voldoen de verpakkingen van Cobra Medical aan de eisen die gesteld worden binnen uw organisatie?

- ☐ De verpakkingen voldoen in alle gevallen
- ☐ Nee, de verpakkingen voldoen niet, graag reden(en) aangeven:
.....
.....
- ☐ Anders:
.....
.....

5. Voldoen de voorwaarden ten aanzien van de productgarantie aan de gestelde eisen?

- ☐ Ja, de voorwaarden voldoen aan de eisen
- ☐ Ja, maar in de toekomst gaat dit wellicht veranderen
- ☐ Nee, de garantie voldoet niet, graag reden aangeven
.....
.....
- ☐ Anders:
.....
.....

BESTELPROCES

6. Zijn de bestelprocessen en bijbehorende procedures gestructureerd en duidelijk

- ☐ Ja, deze zijn helder
- ☐ Ja, maar meer informatie zou gewenst zijn
- ☐ Nee, bepaalde processen en procedures zijn niet helder. Graag reden aangeven:
.....
.....
- ☐ Anders:
.....
.....

7. Wordt u voldoende op hoogte gehouden over de beschikbaarheid van producten

- ☐ Ja, de beschikbaarheid is bekend
- ☐ Ja, maar niet voldoende, dit zou vaker mogen gebeuren
- ☐ Nee, het is niet altijd duidelijk of een product wel of niet beschikbaar is
- ☐ Anders:
.....
.....

8. Wordt u voldoende en frequent genoeg op de hoogte gehouden van de status van backorders

- ☐ Ja, de status is bekend

- ☐ Nee, de status is onvoldoende bekend
- ☐ Anders:

.....

.....

9. Is de maximale dagelijkse besteltermijn tot 12:00 afdoende?

- ☐ Ja, dit is afdoende
- ☐ Nee, een verruiming is wenselijk. Graag aangeven tot welke tijd: Anders:

.....

.....

- ☐ Anders:

.....

.....

10. Bent u bereid om in de toekomst via een webshop te bestellen bij Cobra Medical?

- ☐ Ja (ga door naar vraag 12)
- ☐ Nee, ik bestel via de fax en e-mail

11. Wanneer u niet bereid bent om via het Internet te bestellen, wat is hiervoor de reden?

- ☐ Vind de bestaande bestelwijze voldoende
- ☐ Kost teveel tijd
- ☐ Niet gebruiksvriendelijk
- ☐ Niet veilig genoeg
- ☐ Geen Internet beschikbaar
- ☐ Anders:

.....

.....

KLACHTENAFHANDELING

12. Worden klachten afdoende adequaat afgehandeld?

- ☐ Ja, snel en zonder problemen
- ☐ Nee, dit is voor verbetering vatbaar
- ☐ Anders:

.....

.....

INFORMATIE / KENNIS / KUNDE

13. Voldoet de bijgeleverde informatie op en in de verpakking (zoals bijsluiters, gebruiksaanwijzing, juridische informatie, waarschuwingen etc.)?

- ☐ De informatie voldoet naar onze maatstaven
- ☐ De informatie zou verbeterd moeten worden
- ☐ Nee, de informatie voldoet niet, graag reden(e) aangeven:

.....

.....

- ☐ Anders:

.....

.....

14. Cobra Medical biedt verschillende kanalen om informatie rondom producten te verspreiden. Wordt deze productinformatie frequent en tijdig genoeg gecommuniceerd?

- ☐ Ja, voldoende frequent en tijdige, relevante informatie die voldoende beschikbaar is
- ☐ Ja, de informatie wordt ontvangen maar door tijdgebrek of andere redenen niet altijd te verwerkt en verspreid.
- ☐ Nee, wij vinden dat de informatie niet altijd toereikend is, graag reden(en) aangeven:
.....
.....
- ☐ Anders:
.....
.....

15. Bestaat de behoefte om productinformatie, in het geval dit niet of onvoldoende door de fabrikant wordt aangeleverd, door een derde partij zoals Cobra Medical te laten beheren en verspreiden binnen uw organisatie via print en digitale media?

- ☐ Ja, dit is een waardevolle dienst, waar wellicht gebruik van wordt gemaakt
- ☐ Ja, dit een dienst waar in de nabije toekomst gebruik gemaakt van zou worden
- ☐ Nee, dit is niet nodig
- ☐ Anders:
.....
.....

16. Hoe wenst u productinformatie te ontvangen?

- ☐ Op papier, via de vertegenwoordigers en binnendienst
- ☐ Alleen digitaal (e-mail, internet, cd/dvd etc.)
- ☐ Beide
- ☐ Anders:
.....
.....

17. Bent u voldoende op de hoogte van acties en andere promotionele producten rondom producten?

- ☐ Ja, de informatie van Cobra Medical is voldoende
- ☐ Nee, meer informatie is gewenst
- ☐ Anders:
.....

18. Bent u voldoende op de hoogte van congressen waar Cobra Medical aanwezig is met een stand, of van scholingsbijeenkomsten die Cobra Medical organiseert?

- ☐ Ja, de informatie van Cobra Medical is voldoende
- ☐ Nee, meer informatie is gewenst
- ☐ Anders:
.....
.....

19. Heeft uw organisatie behoefte aan jaarlijkse klantdagen waarin ontwikkelingen worden getoond en informatie uitgewisseld kan worden

- ☐ Ja, dit zou waardevol zijn
- ☐ Ja, maar door de vertegenwoordiger
- ☐ Nee, dit is niet nodig
- ☐ Anders:
.....
.....

20. Bezoekt u de website van Cobra Medical wel eens?

- 0 Ja
0 Nee

21. Wat is uw mening over de website van Cobra Medical?

.....

.....

.....

.....

PERSOONLIJK

22. Hoe waardeert u de Cobra Medical buitendienst wanneer deze beoordeelt moet worden door een cijfer op een schaal van 1 tot en met 10 (waarbij 1 het laagste cijfer is en tien het hoogste)?

- Vriendelijkheid:
- Deskundigheid:
- Bereikbaarheid:
- Persoonlijke aandacht:
- Afspraken nakomen:

23. Hoe waardeert u de Cobra Medical binnendienst wanneer deze beoordeelt moet worden door een cijfer op een schaal van 1 tot en met 10 (waarbij 1 het laagste cijfer is en tien het hoogste)?

- Vriendelijkheid:
- Deskundigheid:
- Bereikbaarheid:
- Persoonlijke aandacht:
- Afspraken nakomen:

TOT SLOT...

24. Heeft u nog opmerkingen, verbeterpunten, knelpunten of andere zaken ten aanzien van de organisatie?

[illegible]