



## Große Kundenzufriedenheit bei Fleming Dental

Von *Flemming*

Erstellt am 16 Nov 2011 - 13:10

Hamburg, 2. November 2011. Die Betreuung der Kunden, gefolgt von der Qualität der Produkte sind die größten Stärken von Fleming Dental. Verbesserungspotential gibt es beim Bildmaterial bzw. den Schaumodellen für die Beratung am Patienten. Dies ist das Ergebnis der ersten großen, zentral organisierten Kundenbefragung mit Fragen zu Technik, Service und Fleming allgemein, die das Unternehmen im Mai unter rund 1.300 Zahnärztinnen und Zahnärzten durchgeführt hat. Dabei hat die Rücklaufquote von 28,8 % die Erwartungen deutlich übertroffen.

„Wir freuen uns über die positive Rückmeldung unserer Kunden und sehen darin auch eine Bestätigung unserer eingeschlagenen Strategie. Es gelingt uns, hochwertigen Zahnersatz ‚Made in Germany‘ zu einem guten Preis/Leistungs-verhältnis anzubieten und mit individuellen Serviceleistungen zu verbinden“, so Dr. Mathias Krebs, Vorstandsvorsitzender von Fleming Dental. „Erfreulich ist zudem, dass wir viele detaillierte und ehrliche Rückmeldungen der Kunden erhalten haben. Dies läßt auf ein großes Vertrauensverhältnis zwischen unseren Laboren und Zahnärzten schließen.“

„Nur wenn wir die Anforderungen und Bedürfnisse unserer Kunden genau kennen, können wir geeignete Angebote entwickeln und die Kunden-zufriedenheit langfristig erhöhen“, erklärt Krebs. Einen ersten Schritt in diese Richtung hat die Laborgruppe bereits getan: Seit September verfügen die Labore mit dem Fleming Katalog über ein einfaches Informationssystem zu ausgewählten Markenprodukten, das die Kunden in der Patientenberatung unterstützt. „Hier hat die Kundenumfrage noch einmal einen Bedarf bestätigt, den wir bereits erkannt und bearbeitet hatten“, erklärt Dr. Mathias Krebs.

- [Gesundheit und Vorsorge](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:18):** <http://www.medkom24.eu/node/15435>