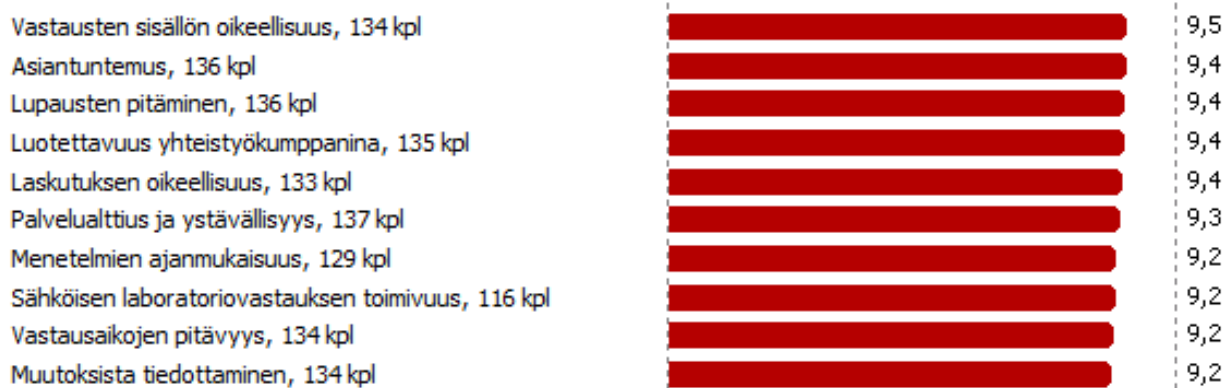




Yhtyneet Medix Laboratoriot Oy teetti toukokuussa 2014 asiakastyytyväisyystutkimuksen, jonka käytännön toteutuksesta vastasi Innolink Research Oy. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa yrityksen asiakastyytyväisyyttä sekä paikantaa kehittämistä vaativia kohteita. Sähköpostikyselynä ja puhelinhaastatteluna toteutettuun tutkimukseen vastasi 140 Medix Laboratoriot Oy:n asiakasta.

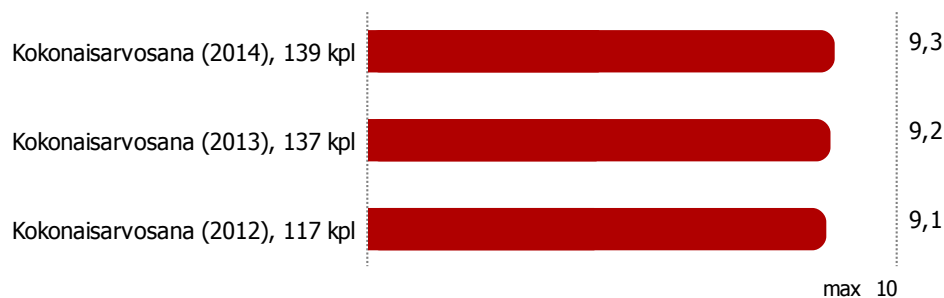
YHTYNEET MEDIX LABORATORIOT OY VASTAA ASIAKASODOTUKSIIN

Vastaajille tärkeimpiä asioita laboratorioyrytyksen toiminnassa ovat vastausten sisällön oikeellisuus, asiantuntemus, luotettavuus yhteistyökumppanina ja lupauksen pitäminen. Asiakkaiden arvioiden mukaan Yhtyneet Medix Laboratoriot Oy onnistuu kaikkein parhaiten juuri näissä asioissa, mitä asiakkaat pitävät tärkeimpinä. Onnistumisarvot näissä tekijöissä vaihtelevat 9,2–9,5 välillä (asteikolla 4-10).



Kuva 1: Yhtyneet Medix Laboratoriot Oy:n onnistuminen asiakkaille tärkeimmissä tekijöissä asiakkaiden ilmoittamassa tärkeysjärjestyksessä (top 10).

Kokonaisarvosanaksi palvelumme sai 9,3, mikä on kymmenyksen parempi kuin viimevuotinen keskiarvo. Toiminnan laatua onkin onnistuttu parantamaan lähes kaikilla osa-alueilla kuluneen vuoden aikana.



Kuva 2: Kokonaiskeskiarvot

Tutkimus on toteutettu samanmuotoisena kolme kertaa, ja olemme iloksemme onnistuneet jokaisella kerralla hiukan parantamaan tuloksia. Olemme tästä kehityksestä nöyrästi ylpeitä, ja positiivisesta palautteesta rohkaistuneina asetamme riman entistään korkeammalle!

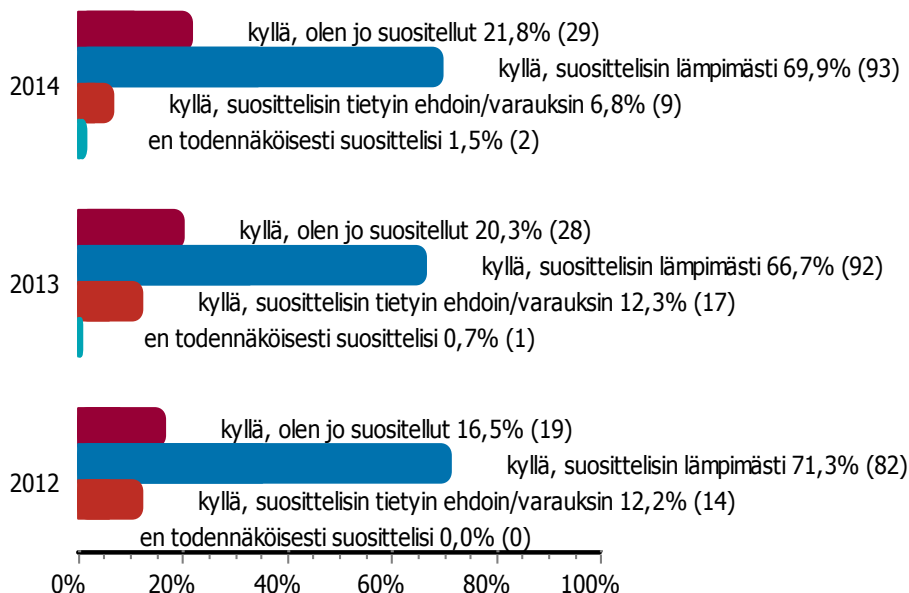
TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Viime vuoden tutkimuksessa meille esitettiin toiveita koulutustarjontamme lisäämisestä. Vastauksena toiveisiin olemme jo järjestäneet kaksi uutta koulutustilaisuutta (Diagnostiikkapäivä klinikoille sekä Diagnostiikkapäivä laboratoriohenkilöstölle), joille molemmille on luvassa jatkoa. Molemmat tilaisuudet saivat arvosanaksi kiitettävän yhdeksän.

Kehittämistä löytyy edelleen, ja tulemmekin jatkamaan panostuksia, jotta voimme toimia entistä asiakaslähteisemmin ja tuottaa asiakkaillemme laboratoriotoimialan positiivisimman palvelukokemuksen.

SUOSITTELU

Vastanneista peräti 70 % suosittelee palveluitamme lämpimästi edelleen, mikä on kolme prosenttiyksikköä viimevuotista enemmän. 22 % on jo suositellut meitä eteenpäin, mikä myös ylittää viimevuotisen tuloksen selkeästi.



Kuva 3: Suositteletko omien kokemusten perusteella Yhtyneet Medix laboratoriot Oy:tä muille?

KIITOS

Kiitämme lämpimästi kaikkia kyselyyn osallistuneita saamastamme arvokkaasta palautteesta. Kaikki palaute on ensiarvoisen tärkeää toimintamme kehittämisessä ja toivomme, että annatte arvokkaan palautteenne myös jatkossa.

Kaikki yhteystietonsa jättäneet vastaajat osallistuivat Delicard-lahjakorttien arvontaan. Voittajille on ilmoitettu voitosta henkilökohtaisesti. Onnittelumme voittajille.

Yhtyneet Medix Laboratoriot Oy

Innolink Research Oy

Tom Albäck
Kaupallinen johtaja

Etta Partanen
Viestintä- ja tutkimuspäällikkö