

**Tevredenheidsonderzoek door het Tandtechnisch Laboratorium***De mening van de klant als ultieme parameter*

Drs. Niels J.C. Eikmans

Service en kwaliteit! Veel tandtechnische ondernemers geven dit als antwoord als zij gevraagd worden naar de unieke meerwaarde van hun laboratorium. Helaas blijkt uit een blik in de gouden gids, lokale krant, huis-aan-huisblad of internet dat zij lang niet de enigen zijn. Deze termen zijn verworpen tot totaal nietszeggende containerbegrippen die voor iedereen wat anders betekenen. Dit komt de positionering van uw laboratorium natuurlijk niet ten goede.

Maar wat dan wel? Probeer er achter te komen wat u bedoelt met deze termen. Wat betekenen ze in de praktijk voor de klant? Is kwaliteit bij u dat elk werkstuk voordat het de deur uitgaat persoonlijk door u gecontroleerd wordt? Betekent service dat de klanten van de tandarts ook op zaterdag bij u terecht kunnen? En zo ja: is dat wel onderscheidend? En vinden uw klanten dat wel belangrijk?

Vaak blijkt – zeker in de gezondheidszorg – dat de beroepsbeoefenaren een heel andere kijk hebben op wat belangrijk is dan hun klanten. Voor zover ze het al kunnen beoordelen gaan die klanten ervan uit dat het technisch gezien allemaal wel goed zit. Veelal zit de kwaliteitsbeleving en het feit of uw klant tevreden is in heel andere zaken.

Om erachter te komen wat uw klanten belangrijk vinden kunt u natuurlijk onderzoek doen. Mits niet te vaak gebruikt is het doen van onderzoek een prima marketinginstrument op zichzelf. De meeste mensen voelen zich toch belangrijk als hun mening er kennelijk toe doet. Om toekomstige medewerking te stimuleren is het belangrijk altijd een terugkoppeling te doen van de onderzoeksresultaten.

Voor het achterhalen wat uw klanten echt belangrijk vinden is het zaak vooral ook open vragen te stellen in plaats van alleen maar gesloten vragen waarbij u het antwoord al heeft voor geformuleerd. Voor een eerste onderzoek zou u zich kunnen beperken tot de volgende vier vragen:

1. Wat vindt u positief aan ons tandtechnisch laboratorium?
2. Waaruit blijkt dat? Geef svp zoveel mogelijk concrete voorbeelden.
3. Wat vindt u negatief aan ons tandtechnisch laboratorium?

**MijnMond.info**

Branchevereniging Tandtechniek
Secretariaat: Postbus 658, 3700 AR Zeist
Tel. 030 6915754 • fax 084 7546004
ma t/m do 09.00-17.00, vrijdag 09.00-12.30
E-mail: info@bvtandtechniek.nl
KvK 08132741
www.bvtandtechniek.nl



BRANCHEVERENIGING



TANDTECHNIEK

4. Waaruit blijkt dat? Geef svp zoveel mogelijk concrete voorbeelden.

Aan de antwoorden op de eerste en derde vraag heeft u doorgaans niet zoveel. Wel zet het de doelgroep in de juiste denkrichting. De antwoorden bij de vervolgvragen 2 en 4 leveren vaak veel meer op. Dit zijn de concrete zaken waarover de klant met anderen spreekt en waar u mogelijk op kunt scoren.

Heeft u hulp nodig bij het communiceren van de onderzoeksresultaten naar de onderzochte doelgroep? Of andere vragen over het tevredenheidsonderzoek? Neem contact op met het secretariaat via info@bvtandtechniek.nl of bel 030-6915754.

11 februari 2012



MijnMond.info

Branchevereniging Tandtechniek
Secretariaat: Postbus 658, 3700 AR Zeist
Tel. 030 6915754 • fax 084 7546004
ma t/m do 09.00-17.00, vrijdag 09.00-12.30
E-mail: info@bvtandtechniek.nl
KvK 08132741
www.bvtandtechniek.nl

