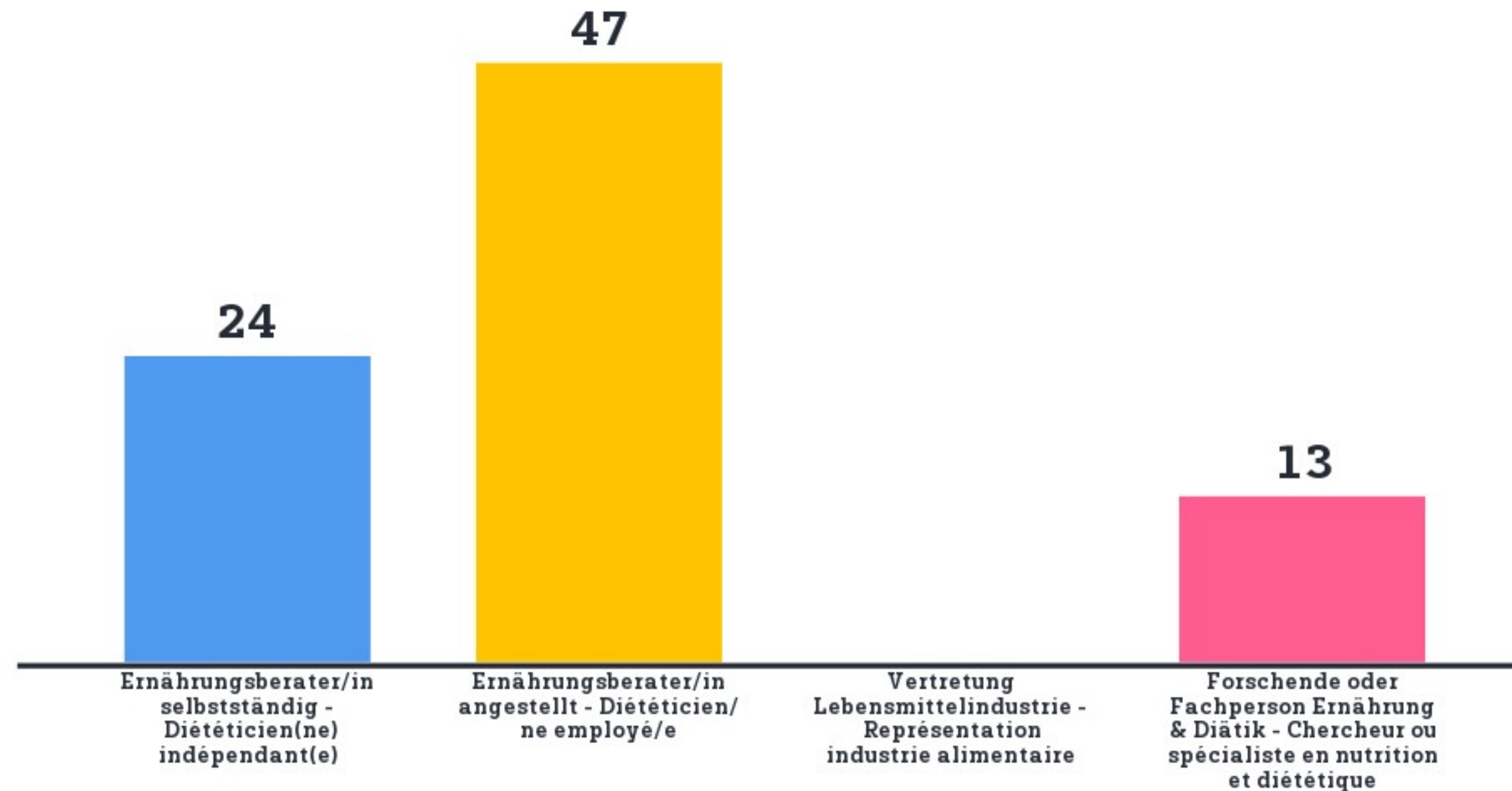


Wer sind Sie? Qui êtes-vous ?



Was bedeutet für Sie Kundenerfahrung? Que signifie pour vous l'expérience client ?

Un voyage

Sich verstanden fühlen

Ein durchgehend
positives Erlebnis

Nutzen der
Dienstleistungen

Ich fühle mich ernst
genommen

Empathie

Sich wohl fühlen

Positive Rückmeldung

Was bedeutet für Sie Kundenerfahrung? Que signifie pour vous l'expérience client ?

Une ambiance

Beziehung

Partage

Un échange humain

Vertrauen

Satisfaction

Motivation, espace
protégé

Un partenariat

Was bedeutet für Sie Kundenerfahrung? Que signifie pour vous l'expérience client ?

Se sentir écouter, considérer, être important pour le patient. Une manière d'être pour le praticien.

Ecoute

Aufmerksamkeit

Etre guidée

LienEchange

Soutien

Créativité

abgeholt werden

Was bedeutet für Sie Kundenerfahrung? Que signifie pour vous l'expérience client ?

Sensitivität

Weiterempfehlung

Fühle mich abgeholt und verstanden, ich erhalte für mich und mein Leben passende Empfehlungen

Gibt einen „Impact“ im Alltag, hilft bei (Verhaltens-)Veränderung . Nachhaltig.

Être entendue

Ich fühle mich in meinem Bedürfnis verstanden

Compréhension

Trajet

Was bedeutet für Sie Kundenerfahrung? Que signifie pour vous l'expérience client ?

L'ecoute

Etre écouté Repondre à mes besoins

Verständnis

Accompagner à chaque étape

Être entendu/écouté

L'accueil

Transparenz

Verständnis

Was bedeutet für Sie Kundenerfahrung? Que signifie pour vous l'expérience client ?

Wahrgenommen
werden

Accompagnement

Ernst genommen
werden

Gutes Gefühl nach der
ersten Beratung

Persönlichkeit

Berater hat meine
Situation gut erfasst.

Ernst genommen
werden

Satisfaction du client

Was bedeutet für Sie Kundenerfahrung? Que signifie pour vous l'expérience client ?

Freundliche
Ansprechperson
Sich verstanden
fühlen
Fachlich kompetent

Confiance

Un sourire

Den anderen sehen und
verstehen

Aha-Erlebnisse der
Klientinnen

Une alliance

Impact

Ecoute

Was bedeutet für Sie Kundenerfahrung? Que signifie pour vous l'expérience client ?

einfacher
zugangswahrgenommen
werdeneffizientauf mich
abgestimmtschnell
Leistung erhalten

Erwartungen klären

Satisfaction par
réponses aux besoins

Empathie

er/sie weiss, was er/sie
bereits gut macht

Verbindlichkeit

Accueil

Motivation

Was bedeutet für Sie Kundenerfahrung? Que signifie pour vous l'expérience client ?

Abgeholt werden

L'accueil

Ankommen, begleiten,
loslassen.

SourireEcouteRespectO
uverture

Accompagner

Confiance

Empathie, lien

Sympathie

Was bedeutet für Sie Kundenerfahrung? Que signifie pour vous l'expérience client ?

Site internet, téléphone, arrivée et départ du cabinet. Disponibilité si besoin en dehors du rendez-vous

Ansprechender Wartebereich

Identifikation

Ecoute

Professionelle Rückmeldungen

Anmeldung (website, Sekretärin)/ erstberatung

Verstanden werden
Fortschritt
Persönlich zugeschnitten
Den Erwartungen entsprechend

Fachwissen und Tipps, welches für mich zugeschnitten ist

Was bedeutet für Sie Kundenerfahrung? Que signifie pour vous l'expérience client ?

Mein Bedürfnis erkennen

kontinuierlicher Kontakt

Zum Denken anregen

Etablir un lien sécurise

Sich wahrgenommen fühlen

Avoir un-e repondant

Motivation

Anliegen und Ziele klären

Was bedeutet für Sie Kundenerfahrung? Que signifie pour vous l'expérience client ?

Pratique

Un beau moment

Former un lien avec le client
Pouvoir répondre à une demande

Mir wird klar aufgezeigt wie es läuft und in welchem Rahmen dies geschieht

Reconnaissance

Verständnis spüren
Die Art und Weise, wie Fragen gestellt werden

musik

Etre en phase

Was bedeutet für Sie Kundenerfahrung? Que signifie pour vous l'expérience client ?

Souriante

**Klare, moderne
Hilfsmittel**

**angenehme
Räumlichkeiten**

**Unterstützung
zwischen beratungen
(digital)**

Zeitnahe Termin

**Kompetente
Persönlichkeit**

**Confiance, bien-être,
feeling positif**

Partage

Was bedeutet für Sie Kundenerfahrung? Que signifie pour vous l'expérience client ?

Empathie

online Möglichkeiten

Vertrauen

Accueil chaleureux

Termine buchen

Anticipation

Offenheit

Terminbestätigung

Was bedeutet für Sie Kundenerfahrung? Que signifie pour vous l'expérience client ?

La première impression

Lieu chaleureux

Kurze Wartezeiten

Accès facile

Hybride
Beratungsmöglichkeiten

Flexibilität

Ansprechendes
Beratungsbüro

Spezialisierung

Was bedeutet für Sie Kundenerfahrung? Que signifie pour vous l'expérience client ?

**Beratungsbüro
Ambiente**

**Lösungsorientierte und
zuversichtliche
Haltung**

Facile d'accès

**Freiheit in der
Entscheidungsfindung**

**Mir werden Wege für
die Umsetzung
Zuhause gezeigt**

**Sich verstanden
fühlen Empathie 1.
Eindruck Zum denken
anregen**

**Comment le client trouve
géographiquement le lieu
de consultation, il se sent
dans mon cabinet, Il se
sent écouté et compris,...**

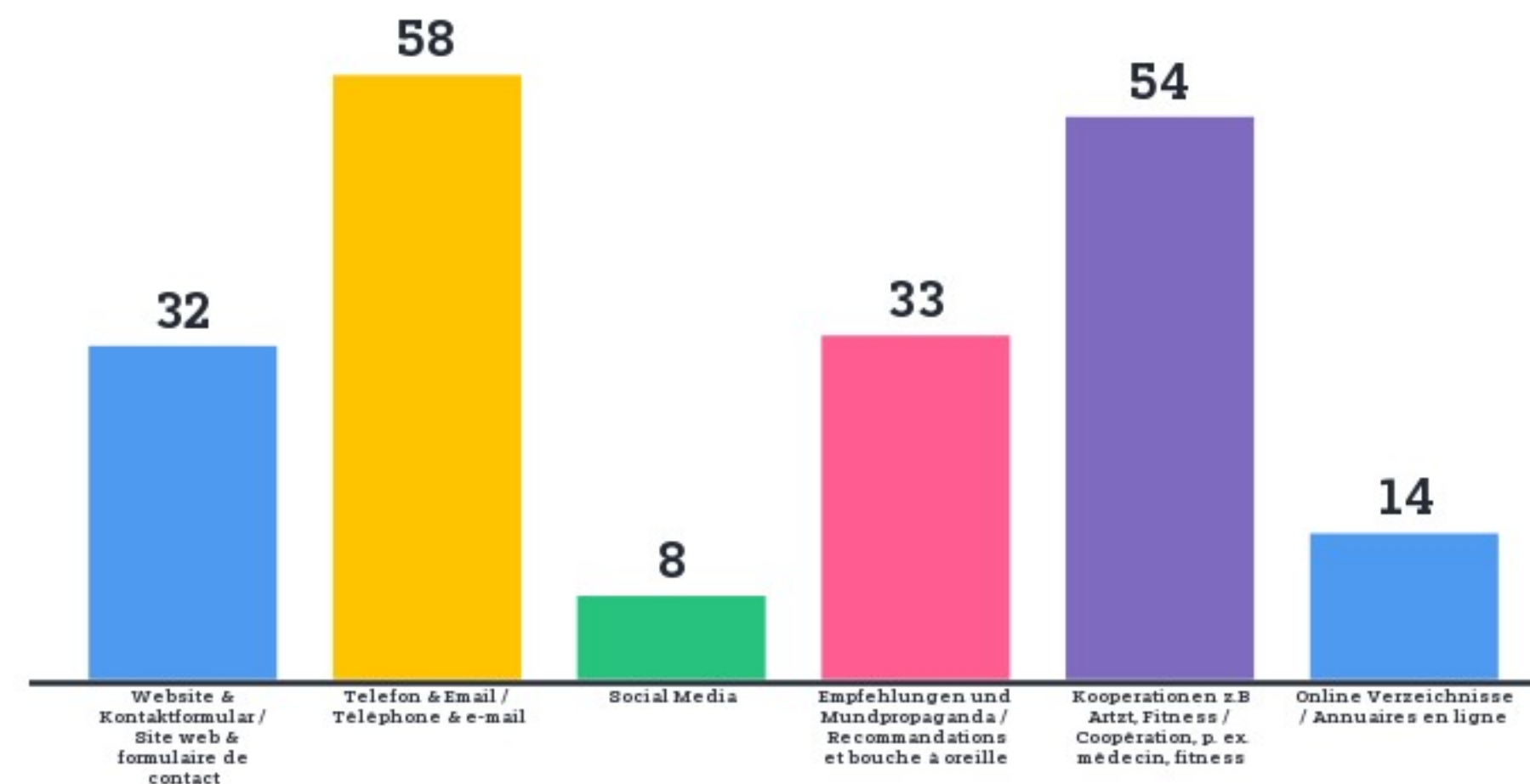
**Einfache
Terminfindung**

Was bedeutet für Sie Kundenerfahrung? Que signifie pour vous l'expérience client ?

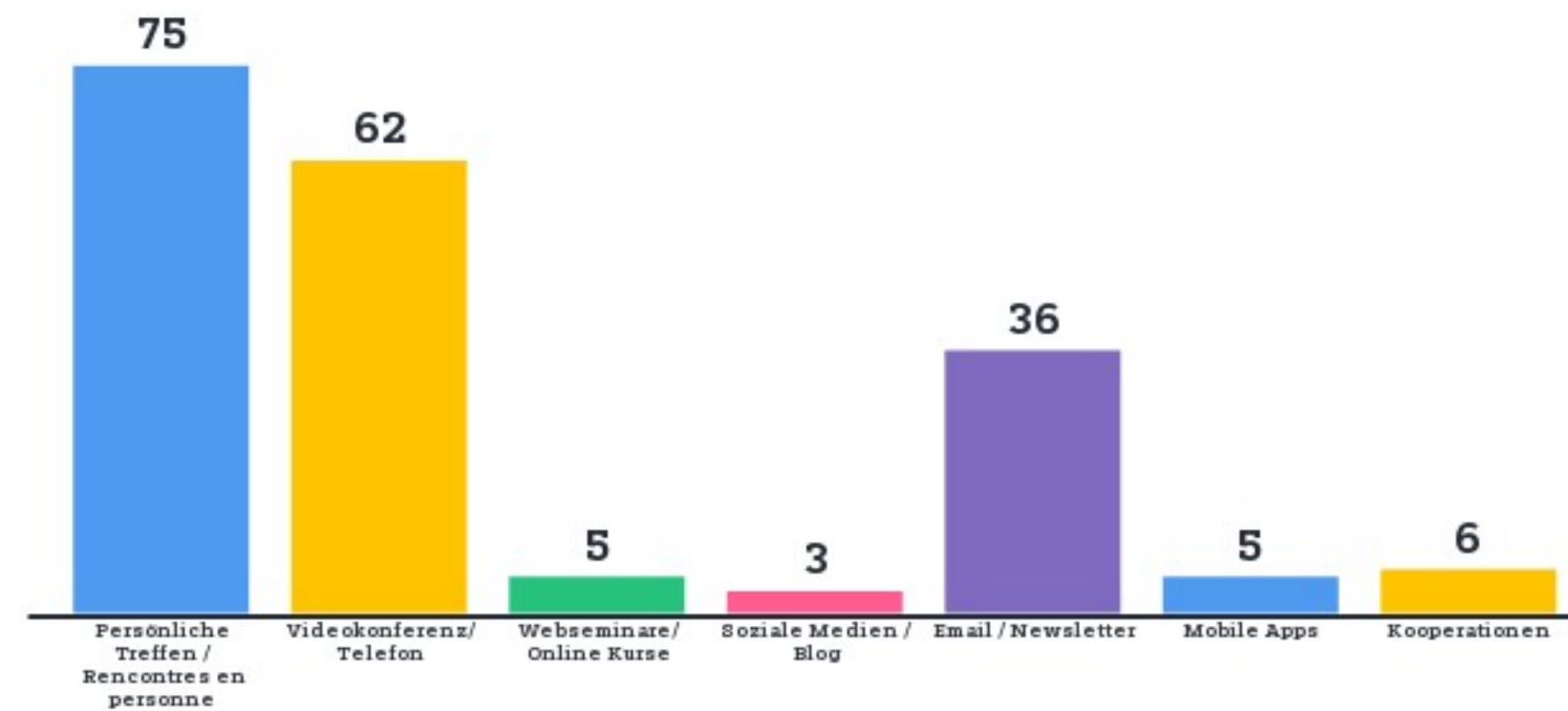
Atteinte d'objectifs

Empathie

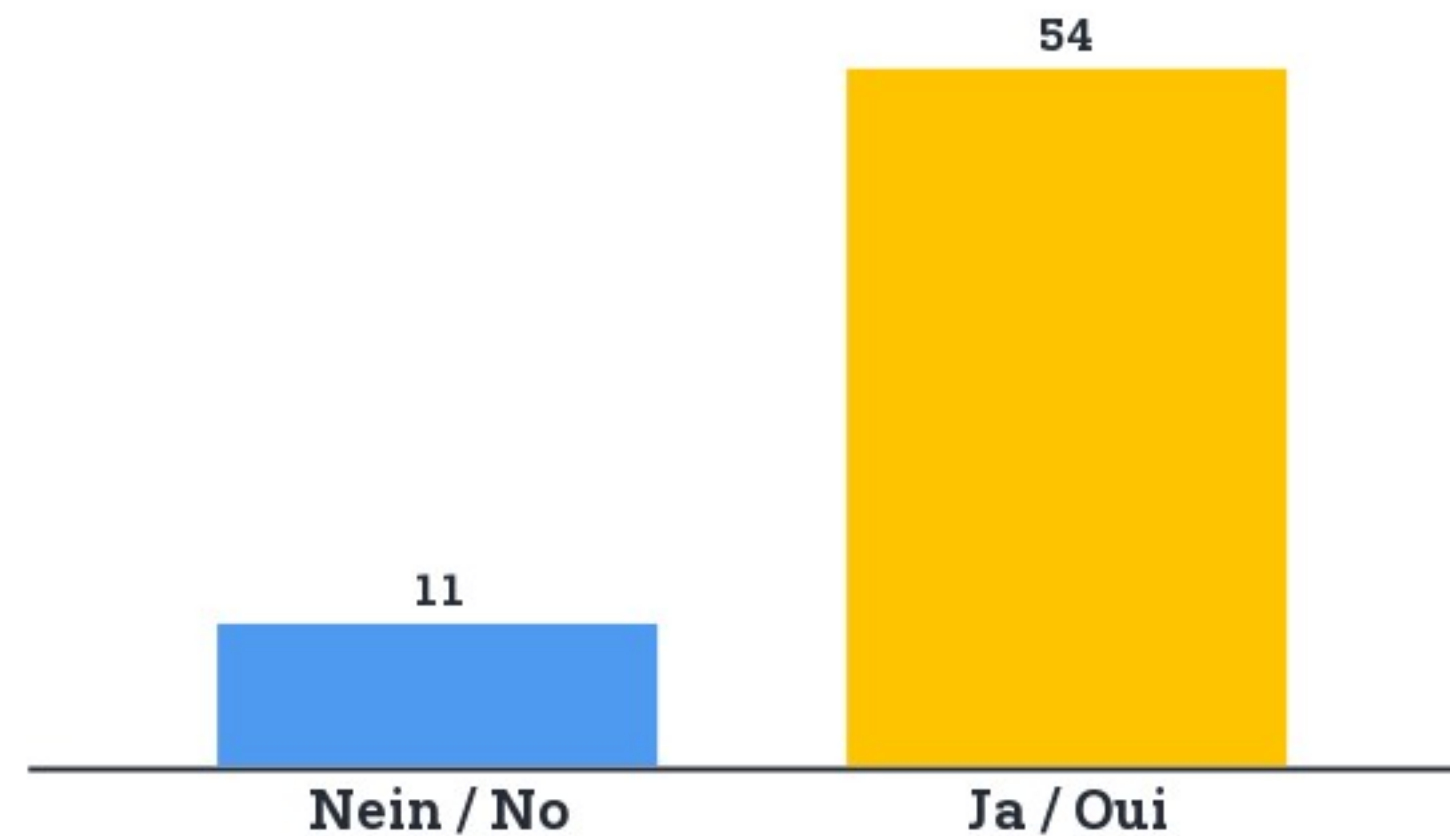
Wie gestalten Sie den ersten Kontakt mit Ihren Kunden? Comment organisez-vous le premier contact avec vos clients ?



Über welche Kommunikationskanäle interagieren Sie mit Kunden? Par quels canaux de communication interagissez-vous avec les clients ?



Haben Sie Erfahrung mit Online- oder Telefonberatungen? Avez-vous de l'expérience avec les consultations en ligne ou par téléphone ?



Welche Erfahrungen haben sie diesbezüglich gemacht? / Quelles sont vos expériences en la matière ?

Mitigées

Kunden wünschen es nicht

Die meisten wollen persönlich vorbeikommen anstatt online

funktioniert gut

Technische Probleme

Schwer zu erreichende Kunden

wird geschätzt

Einschränkungen in Interaktion

Welche Erfahrungen haben sie diesbezüglich gemacht? / Quelles sont vos expériences en la matière ?

Verbindungsprobleme

Weniger verbindlich

Unpersönlicher

ECN Consultations

Emotionen sind
schwieriger zu
erkennen

Ich bevorzuge den
persönlichen Kontakt.

Gut, ähnlich wie bei
persönlichem Gespräch

Bonnes et mauvaises
experience

Welche Erfahrungen haben sie diesbezüglich gemacht? / Quelles sont vos expériences en la matière ?

Gute Erfahrung bei
Schwerkranke

Erleichterung bei
eingeschränkter
Mobilisation

Oft kürzer als im
persönlichen Gespräch

Standortunabhängig
als plus

Bonne, pratique pour
les personnes à mobilité
réduite

Difficile avec les
personnes âgées

unterstützt
Spezialisierung

Difficile de créer du lien

Welche Erfahrungen haben sie diesbezüglich gemacht? / Quelles sont vos expériences en la matière ?

Technische Hürden
beim Kunden

Zeitlich flexibler

Wird sehr geschätzt
den Anreiseweg nicht
zu machen

Ne convient pas à tous
les patients

Bon compromis

Für mich
anstrengender als vor
ort

Effizient

Erreichbarkeit teilweise
schwierig

Welche Erfahrungen haben sie diesbezüglich gemacht? / Quelles sont vos expériences en la matière ?

Moins de rdv manqués

Funktioniert gut

Bietet flexibilität

**Bei jungen Personen
kommt es gut an**

**Beziehungsarbeit ist
schwieriger**

Gestion du temps

**Contact en présentiel
essentiel même en
alternance avec les
séances en visio/par
téléphone**

**Kein 100% Ersatz für
face to face**

Welche Erfahrungen haben sie diesbezüglich gemacht? / Quelles sont vos expériences en la matière ?

Ça répond à une demande

Flexibilität

Adaptées aux patients avec peu de revenus

Weniger Zeitaufwand

Je préfère en présentiel

Flexiblere Erreichbarkeit

Pendant pandémie

Eher unpersönlich

Welche Erfahrungen haben sie diesbezüglich gemacht? / Quelles sont vos expériences en la matière ?

Utile et pratique mais
lien différent

Interaction différente

Plus difficile d'interagir

Gute Erfahrung,
ortsunabhängig

Effizient

Wenig verbindlich

Interaktive
Möglichkeiten

Super flexible

Welche Erfahrungen haben sie diesbezüglich gemacht? / Quelles sont vos expériences en la matière ?

Praktisch für
Infovermittlung

Voir la personne dans
son milieu

unkompliziertzeitsparend
schweizweitbeta-version
technische tücken

Schwieriger, da
nonverbsles fehlt

Ok mais préférence
pour entretien en
présentiel

Besser, wenn ich
Personen schon einmal
gesehen habe

Hybride Beratung

Praktisch bei konkreten
Fragstellungen

Welche Erfahrungen haben sie diesbezüglich gemacht? / Quelles sont vos expériences en la matière ?

Vor dem persönlichen Treffen ok für eine kurze Vorstellung.

Facile

Ideal für kurze Gespräche

Adaptées en cours de prise en charge

Consultations plus courtes, plus expéditives

Ça pèse Plutôt les jeunes gens
Manque de connection, de concentration

kann effizienter sein für beide Seiten

Keine Anreise, positiv!

Welche Erfahrungen haben sie diesbezüglich gemacht? / Quelles sont vos expériences en la matière ?

Edukation geht gut,
beratung bevorzuge ich
vor ort

Gut, wenn es um
Klärung kurzer Fragen
gibt

Unpersönlich

Standort unabhängig
positiv

Passt nicht für alle
Klientinnen

Adaptées aux patients
avec difficultés sociales

À combiner avec
présentiel

Pas de limite
géographique

Welche Erfahrungen haben sie diesbezüglich gemacht? / Quelles sont vos expériences en la matière ?

Bonnes. Possible avec des personnes vivant dans d'autres pays. Prend moins de temps

Einfacher, bei nichtmobilen Personen

Bei Bedarf sehr gute Erfahrung. Mache online oder vor Ort, beides

Gute

Finanzen (zb App als Selbstständige)

Zeitaufwändig diese seriös zu pflegen

Prend bcp de temps

Ich will nicht immer erreichbar sein

Welche Erfahrungen haben sie diesbezüglich gemacht? / Quelles sont vos expériences en la matière ?

Wenig
Wissen/Erfahrung

Grundversicherung
stellt sich quer

Maîtrise technique

zeit faktor

Wie zeitaufwand
verrechnen

Finanzen! Verbands-
App nicht virhanden

Nicht damit
auseinandergesetzt

Zeitaufwändig diese
seriösbzubpflegen

Welche Erfahrungen haben sie diesbezüglich gemacht? / Quelles sont vos expériences en la matière ?

-

Keine Zeitressourcen
im klinischen Alltag

Wenig Konsequenz,
nicht standardmässig...

Fragebogen von svde

fragebogen

Zu wenig

Face to face

Par oral

Welche Erfahrungen haben sie diesbezüglich gemacht? / Quelles sont vos expériences en la matière ?

Perönlich Nachfragen

Non

Ja aber zu wenig

nein

Gibt es Hürden in der Erschliessung und Nutzung von weiteren Kommunikationskanälen? Y a-t-il des obstacles à l'accès et à l'utilisation

...

zu wenig wissen

Sicherheit
(datenschutz)

Datenschutz

Zeitdruck

Sind mir zu wenig
bekannt

Klinikvorgaben

Kosten

Manque de
connaissances d
utilisation

Gibt es Hürden in der Erschliessung und Nutzung von weiteren Kommunikationskanälen? Y a-t-il des obstacles à l'accès et à l'utilisation

...

Datenschutz

Erreichung der
Zielgruppe schwer

aufwändig

Zu wenig Erfahrung
und traue mich nicht

Finanzierung

Zeitaufwändig

Zeit- und
ressourcenaufwand

Eigene Haltung

Gibt es Hürden in der Erschliessung und Nutzung von weiteren Kommunikationskanälen? Y a-t-il des obstacles à l'accès et à l'utilisation

...

Zeitaufwändig

Peur d'un bug

Keine Zeit

Unkenntnis

Interne Weisungen
(Datenschutz)

Technische Hürde

Connexion, demande
connaissance
d'utilisation

Nicht verrechenbar

Gibt es Hürden in der Erschliessung und Nutzung von weiteren Kommunikationskanälen? Y a-t-il des obstacles à l'accès et à l'utilisation

...

Know how fehlt

Social Media Kanäle
braucht zusätzlich Zeit!

Wissen

Pas envisageable
actuellement dans
notre hôpital

Matériel inadapté

App von Klinik
vorhanden, jedoch
technisch zu
kompliziert

Le temps, la protection
des données

Problèmes de
connexion

Gibt es Hürden in der Erschliessung und Nutzung von weiteren Kommunikationskanälen? Y a-t-il des obstacles à l'accès et à l'utilisation

...

lieber professionell als unprofessionell

Difficultés d'utilisation pour moi

Manque de connaissance technique

Aufwändig diese seriös zu pflegen

Ne connais pas les codes de communication

Da im Spital angestellt können/dürfen wir das nicht selber entscheiden/auf die Beine stellen

Zeitaufwändig

Chronophage

Gibt es Hürden in der Erschliessung und Nutzung von weiteren Kommunikationskanälen? Y a-t-il des obstacles à l'accès et à l'utilisation

...

Nicht vorgesehen von Klinik

Dépend direction

diverse Plattformen

Datenschutz

Coûts, temps

Datenschutz

Manque de connaissance des réseaux sociaux

Lizenzen.....

Gibt es Hürden in der Erschliessung und Nutzung von weiteren Kommunikationskanälen? Y a-t-il des obstacles à l'accès et à l'utilisation

...

Difficultés à utiliser les outils informatiques

Nicht wollen sich in den sozialen medien zu positionieren

Für mich zu aufwändig

Zu viele Kommunikationskanäle

Directives de l'hôpital

Le manque de clinique

Kosten

Zu wenig Wissen

Gibt es Hürden in der Erschliessung und Nutzung von weiteren Kommunikationskanälen? Y a-t-il des obstacles à l'accès et à l'utilisation

...

Wenig bekannt,
unklarer Datenschutz

Wenig Erfahrung

Zeitaufwendig

Difficultés techniques
Trop sollicitant
Trop superficiel
Pas efficient
financièrement

Nicht verrechenbar!

La publicité / diffusion de
messages au nom de
l'institution n'est pas
autorisée.

Nicht verrechenbar,
meine Verfügbarkeit

Klinik macht Website

Gibt es Hürden in der Erschliessung und Nutzung von weiteren Kommunikationskanälen? Y a-t-il des obstacles à l'accès et à l'utilisation

...

Es ist für mich als Beraterin keine schöne Erfahrung. Ich berate lieber mit dem Menschen vor mir.

Manque de connaissance pour moi (et pour les patients?)

Protection des données

Installation von seitens spital-it abgelehnt

Pas encore suffisamment à l'aise

Braucht Zeit und Wissen

Bezahlung

Abrechnung?

Gibt es Hürden in der Erschliessung und Nutzung von weiteren Kommunikationskanälen? Y a-t-il des obstacles à l'accès et à l'utilisation

...

Vorgaben vom Spital,
nicht erlaubt

Mündlich

gar nicht

Keine strukturierte
Sammlung

Fragebogen
Patient/innen-
Zufriedenheit

Fragebogen

Wie sammeln Sie Feedback von Ihren Kunden? Comment recueillez-vous les commentaires de vos clients ?

79 antworten



Welche Fragen stellen sie sich diesbezüglich? Quelles sont les questions que vous vous posez à ce sujet ?



Nutzen Sie Kundenstimmen im Marketing? Utilisez-vous les témoignages de clients dans votre marketing ?

Non

Non

Nein

Non

Non

Ja

Oui

Nein

Nutzen Sie Kundenstimmen im Marketing? Utilisez-vous les témoignages de clients dans votre marketing ?

Non

Nein

Non

Nein

Non

Nein

Nein

Nein

Nutzen Sie Kundenstimmen im Marketing? Utilisez-vous les témoignages de clients dans votre marketing ?

As possible

Non

Nein

Nein

Oui

Non

Nein

Ja

Nutzen Sie Kundenstimmen im Marketing? Utilisez-vous les témoignages de clients dans votre marketing ?

Google bewertungen

nein

Nein

Testimonials auf Website

Nein

Non

Non

Nein

Nutzen Sie Kundenstimmen im Marketing? Utilisez-vous les témoignages de clients dans votre marketing ?

Nein

Nein

Nein

C est un projet pas encore en fonction

Nein

Non

Nein

Nein

Nutzen Sie Kundenstimmen im Marketing? Utilisez-vous les témoignages de clients dans votre marketing ?

Nein

Nein

Nein

Die Marketing
Abteilung vom Spital

Nein

Non

Ja

Nein

Nutzen Sie Kundenstimmen im Marketing? Utilisez-vous les témoignages de clients dans votre marketing ?

Non

Projektberichte auf
Website

Inconsciemment
probablement

Ja

Nein

Non

nein

Ja

Nutzen Sie Kundenstimmen im Marketing? Utilisez-vous les témoignages de clients dans votre marketing ?

Non

Non

Ja auf meiner Website

Non

Über
Qualitätsmanagent

Nein

Témoignages
(verbatim) site web

Nein

Nutzen Sie Kundenstimmen im Marketing? Utilisez-vous les témoignages de clients dans votre marketing ?

Primordial pour un accompagnement

Evolution des moyens de communication

Ask me anything

0 questions

0 upvotes



Eine gewonnene Erkenntnis / une prise de conscience

Der Mensch ist immer noch das wichtigste

Kundenbedürfnisse als Herausforderung sehen und angehen

hat mich in meinem denken bestärkt

L'importance du ressenti

wir sollten moderner werden

Mehr Feedback von den Kunden einholen

Feedback vor OP bzgl. Vorbereitung einführen

Nécessité d'évoluer avec son temps

Eine gewonnene Erkenntnis / une prise de conscience

**Kundenfeedback
abholen + teilen**

**verschiedene
bedürfnisse je nach
generation**

**An Altergruppe
anpassen, mehr Online
anbieten**

**Neue Ideen, Ziel zum
dran arbeiten**

**Demander et utiliser les
avis clients**

**Bewusster
verschiedene
Kundensrten
ansprechen**

**Wir müssen in Mehr
digitale Kanäle
investieren**

Feedback client

Eine gewonnene Erkenntnis / une prise de conscience

Offen sein für neue
Technologie ist wichtig

Importance de soigner
le cadre et l'ambiance

Choisir son public cible

Kundenfeedback
gezielt einholen

Les émotions

Etre plus sensible au
moyen de
communication à
utiliser

Emotion et adaptation

Feedback gezielt
einholen und nutzen

Eine gewonnene Erkenntnis / une prise de conscience

**Online Angebot
überdenken**

**Erster bis letzter
Kontakt, alles wichtig.**

Homepage übersarbeiten

**Innerhalb der Klinik für
Kunden sichtbar
werden**

**Feedback Post Op
einführen**

**digitale Zukunft
Mensch im Zentrum**

**Online Präsenz
ausbauen, Reise des
Kunden**

**Offen bleiben bzgl.
technischen
Entwicklungen**

Eine gewonnene Erkenntnis / une prise de conscience

Kunde weiterhin im Zentrum sehen

Gefunden werden von meiner Zielgruppe

Ça me donne l'envie de changer

Il faut être multitâches

Onlinelösung für Feedback, kann der SVDE helfen?

Mehr auf Umgebungsgestaltung achten

Ich kann die sozialen Medien nicht ignorieren 😊

Offen sein für Neues

Eine gewonnene Erkenntnis / une prise de conscience

Weiter so

**Richtiges Kennenlernen
von Kunden, Feedback
fragen, Gespräche
personalisieren**

Konstanz

**Es muss auch mir wohl
sein dabei**

**Website regelmässiger
ansprechend gestalten**

**Kundenprofile
erarbeiten**

Kundenreise

**das Denken aus Sicht
Kundenreise kann
spannende Ansätze
bringen**

Eine gewonnene Erkenntnis / une prise de conscience

Continuer à soigner la relation

Die Erfahrung des Kunden ist elementar, mein Wissen ein Werkzeug

Vertrauen

Essentiel de rester up to date avec l'évolution de la technologie

Wir müssen flexibel sein

Kundenerfahrung noch mehr fokussieren als die Edukation

Digitalisierung ausbauen

Fragebogen SVDE anwenden

Eine gewonnene Erkenntnis / une prise de conscience

prendre le temps

L'importance de
s'adapter aux
technologies

Demander des retours
d'expérience

Merci für die Inputs

Bewertungen auf
HomePage

Online
Kundenumfrage, kann
SVDE helfen?