



Alzey, 20.05.2011

## **MDK Rheinland-Pfalz: Zum dritten Mal in Folge Deutschlands Kundenchampion**

Bereits zum dritten Mal in Folge wurde der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) Rheinland-Pfalz im Rahmen des Wettbewerbs „Deutschlands Kundenchampions“ ausgezeichnet und somit erneut für seine vorbildliche Kundenorientierung belohnt.

Seit 2008 verleiht die forum! Marktforschung GmbH gemeinsam mit der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. diese Auszeichnung und honoriert damit die Leistungen der fünfzig kundenfreundlichsten Unternehmen in Deutschland.

„Für den MDK Rheinland-Pfalz als Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen stehen die Kunden im Fokus seiner Tätigkeit. Diesen Ansatz der Kundenorientierung gilt es täglich mit Leben zu füllen und fortlaufend zu optimieren und weiterzuentwickeln“, so der Geschäftsführer des MDK Rheinland-Pfalz, Dr. Gundo Zieres.

Die Erfragung der Kundenzufriedenheit erfolgt im MDK Rheinland-Pfalz seit mehreren Jahren auf verschiedenen Ebenen.

Im Jahr 2009 fand erstmals eine Präsentation der Befragungsergebnisse der Schlüsselkunden durch einen externen Dienstleister statt, die durch individuelle Auswertungen die Zufriedenheit der Kunden darstellt und die seither jährlich wiederholt wurde.

Der MDK Rheinland-Pfalz entschied sich für den Anbieter forum!Marktforschung aus Mainz, weil dieser nicht nur Noten vergibt, mit denen sich Unternehmen plakativ schmücken können, sondern dem Excellence-Ansatz folgend eine umfangreiche Ergebnisauswertung liefert, die bis auf Ebene der Beratungszentren und Bereiche der Zentrale heruntergebrochen werden kann. So ergeben sich ganz konkrete Ansatzpunkte für Handlungen und weitere Verbesserungen. Dies wirkt sowohl im Innenverhältnis im Gespräch mit den Mitarbeitern wie auch in der unmittelbaren Kundenorientierung nach außen.

„Obwohl unsere Kunden, die Kranken- und Pflegekassen, gesetzlich zur Inanspruchnahme der meisten Dienstleistungen des MDK verpflichtet sind, ist es uns gelungen, sie von unserer Qualitäts- und Serviceorientierung zu überzeugen. Als modernes Dienstleistungsunternehmen ist es uns gelungen, die Erwartungen und Wünsche unserer Kunden zu erfüllen oder sogar zu übertreffen“, führt Zieres aus. Gerade unter diesen Voraussetzungen sei es nicht einfach, emotionale Kundenbeziehungen aufzubauen und über die Jahre aufrecht zu erhalten.

## Pressemitteilung

des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK) Rheinland-Pfalz



Der bundesweite Wettbewerb "Deutschlands Kundenchampions" unterstützt mit seiner Philosophie der Excellence die Ausrichtung des MDK Rheinland-Pfalz.

Schon bei der ersten Teilnahme im Jahr 2009 wurde der MDK Rheinland-Pfalz als bestes Unternehmen in Rheinland-Pfalz und bundesweit als drittbestes Unternehmen im Gesundheitswesen ausgezeichnet.

Obwohl bereits diese Ergebnisse außerordentlich erfreulich waren, hatte sich der MDK Rheinland-Pfalz danach ganz intensiv der Kundenorientierung gewidmet, wozu die Umfrage sehr gute Ansatzpunkte lieferte.

Aktuell wurden 155 Kunden des MDK Rheinland-Pfalz systematisch telefonisch befragt.

Im Jahr 2011 konnten die Ergebnisse im Vergleich zu den Vorjahren nochmals verbessert werden. Besonders in den Bereichen Professionalität, Zuverlässigkeit und Seriosität hat der MDK Rheinland-Pfalz sehr gute Ergebnisse erzielt.

Zum dritten Mal in Folge wurde der MDK Rheinland-Pfalz daher im Rahmen des Wettbewerbs Deutschlands Kundenchampions auf einer hochrangig besetzten Gala-Abendveranstaltung im Kurfürstlichen Schloss zu Mainz ausgezeichnet.

„Die Auswertungen geben uns wichtige Impulse, um unsere Kundenorientierung zu verbessern und unsere Mitarbeiter auf diesem Weg mitzunehmen“, ist sich Zieres sicher.

„Das bisher Erreichte ist dabei Ansporn, in den Bemühungen nicht nachzulassen, noch besser zu werden“.

### **Ansprechpartner für die Presse**

Mario Schüller

MDK Rheinland-Pfalz

Tel.: 06731 486-213

Fax.: 06731 486-270

E-Mail: [mario.schueller@mdk-rlp.de](mailto:mario.schueller@mdk-rlp.de)