

Zertifizierungsrichtlinien: TÜV Service tested & TÜV Preis/Leistung



- TÜV Service tested und TÜV geprüftes Preis-/Leistungsverhältnis basieren auf einer repräsentativen Kundenbefragung. Das Siegel wird nur an Unternehmen vergeben, die von ihren Kunden entsprechend gut bewertet werden. Die entscheidenden Aspekte sind:
 - Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen: Auf der 5-stufigen Skala (sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend, ungenügend) muss mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreicht werden.
 - Gesamtzufriedenheit mit den Service-Leistungen: Auf der 5-stufigen Skala (sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend, ungenügend) muss mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreicht werden. Die erzielte Durchschnittsnote wird im Siegel ausgewiesen.
 - Wichtigste Kriterien: Durch die schriftliche Befragung wird ermittelt, welche Kriterien im Leistungsprozess am wichtigsten sind. Die fünf wichtigsten Einzelkriterien müssen im Durchschnitt auf einer 5-stufigen Skala mindestens die Durchschnittsbewertung 2,2 erreichen.
 - Gesamtzufriedenheit mit dem Preis-/Leistungsverhältnis: Auf der 5-stufigen Skala (sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend, ungenügend) muss mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreicht werden. Die erzielte Durchschnittsnote wird im Siegel ausgewiesen.

Prüfbericht

Getestetes Unternehmen:	MDH AG
Datum:	April 2014
Gesamtergebnis Service tested:	sehr gut
Gesamtergebnis Preis / Leistung:	sehr gut
Testmethode:	Schriftliche Befragung
Anzahl Bewertungen:	285
Bewertungsskala:	"sehr gut" (1), "gut" (2), "befriedigend" (3), "ausreichend" (4), "ungenügend" (5)
Gesamtnote Service tested:	1,6
Gesamtnote Preis / Leistung:	1,4
Gesamtnote Unternehmen:	1,7
Wichtigste Kriterien:	
Qualität des Zahnersatzes	1,8
Fachkompetenz der Mitarbeiter	1,6
Kulanzverhalten	1,4
Zufriedenheit des behandelten Patienten	1,7
Lieferzeiten	1,9
Weiterempfehlungsbereitschaft:	93,7%

Hinweis: Noten zeigen Mittelwerte der Beurteilung nach obiger Skala