



INSTITUT FÜR  
KUNDENZUFRIEDENHEIT

## **BHA - BEST HEALTH AUSTRIA** **Klinik Pirawarth**

---

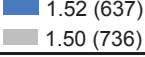
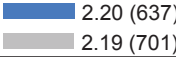

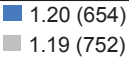
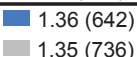

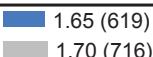
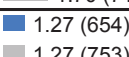
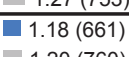
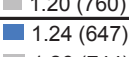

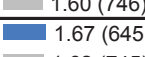
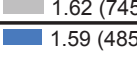
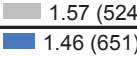
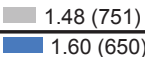
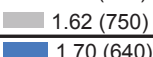
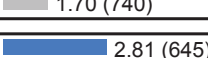
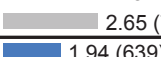
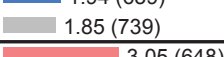
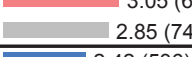
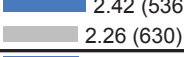

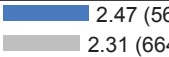
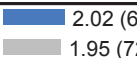
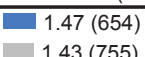
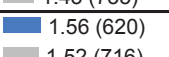

01.07.2017-30.09.2017

Villach, 30.10.2017

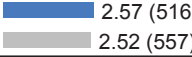
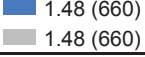
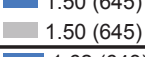
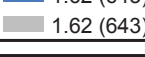
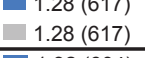
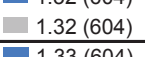
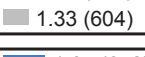

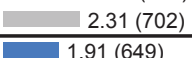
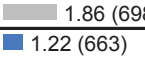
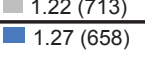
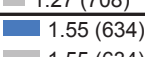
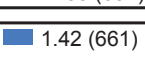
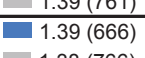
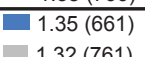
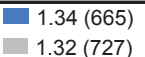
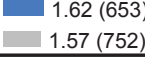
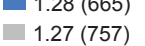

**IRC - AUSTRIA**  
Institut für Kundenzufriedenheit GmbH  
Moritschstraße 2  
A-9500 Villach

Tel.:+43(0)664/8408090, Tel:+43(0)4242/27744  
irc@irc-austria.com, <http://www.irc-austria.com>







## Alle Fragen

Fragen	Mittelwert-Zufriedenheit (Gültige) Mittelwert-Benchmark (Gültige)
097.MA gehen in diesem Haus auf indiv. Bedürfnisse d. Gäste sehr gut ein	 1.52 (637) 1.50 (736)
098.Mein Gesundheitszustand hat sich durch Aufenthalt verbessert	 2.20 (637) 2.19 (701)
099.Umgang mit Beschwerde	 3.17 (112) 3.17 (122)
002.Reservierung - Freundlichkeit	 1.20 (654) 1.19 (752)
003.Reservierung - Beratung / fachliche Kompetenz	 1.36 (642) 1.35 (736)
202.Wartezeiten	 1.81 (645) 1.81 (645)
005.Beschilderung der Anfahrt	 1.65 (619) 1.70 (716)
006.Empfang bei der Ankunft	 1.27 (654) 1.27 (753)
007.Rezeption - Freundlichkeit d. MA	 1.18 (661) 1.20 (760)
008.Rezeption - Fachliche Kompetenz d. MA	 1.24 (647) 1.26 (744)
010.Außenanlagen (Garten/ Wege/ etc.)	 1.65 (646) 1.60 (746)
011.Ambiente im Haus	 1.67 (645) 1.62 (745)
012.Rasche Behebung techn. Mängel	 1.59 (485) 1.57 (524)
013.Größe Ihres Zimmers	 1.46 (651) 1.48 (751)
014.Ausstattung Ihres Zimmers	 1.60 (650) 1.62 (750)
015.Ambiente im Zimmer	 1.70 (640) 1.70 (740)
023.Auswahl der Speisen	 2.81 (645) 2.65 (744)
024.Frische der Speisen	 1.94 (639) 1.85 (739)
025.Geschmack der Speisen	 3.05 (648) 2.85 (748)
026.Informationen über Produkte u Herkunft	 2.42 (536) 2.26 (630)
027.Angebot an saisonalen / regionalen / biologischen Produkten	 2.29 (566) 2.14 (665)
028.Angebot an Getränken	 2.47 (565) 2.31 (664)
029.Ambiente im Restaurant	 2.02 (622) 1.95 (722)
030.Service - Freundlichkeit der MA	 1.47 (654) 1.43 (755)
031.Service - Fachliche Kompetenz der MA	 1.56 (620) 1.52 (716)
032.Diätologische Ernährungsberatung	 2.04 (126) 2.02 (129)
094.Freizeit - Information über Angebote	 2.15 (538) 2.11 (580)

## Alle Fragen - Fortsetzung

095.Freizeit - Angebote (Vielfalt und Attraktivität)	
037.Ärzte - Freundlichkeit / menschliche Wärme	
038.Ärzte - Fachliche Kompetenz	
039.Ärzte - Eingehen auf persönliche Anliegen	
043.Pflegema - Freundlichkeit / menschliche Wärme	
044.Pflegema - Fachliche Kompetenz	
045.Pflegema - Eingehen auf persönliche Anliegen	
069.Angebot an Anwendungen (Auswahl)	
070.Zeitliche Einteilung (Verfügbarkeit) - Therapien	
071.Atmosphäre/Ambiente d. Räume - Therapie	
072.Therapien - Freundlichkeit der MA	
073.Therapien - Fachliche Kompetenz der MA	
074.Wahrung der Intimsphäre (Gesundheitsleistungen)	
016.Sauberkeit - Gesamt	
017.Sauberkeit - Zimmer	
018.Sauberkeit - Restaurant	
019.Sauberkeit - Behandlungsräume	
021.Sauberkeit - Außenbereich	
022.ReinigungsMA (Freundlichkeit/ Hilfsbereitschaft)	

## Alle Fragen

Fragen	Mittelwert-Zufriedenheit (Gültige)	
	Mittelwert-Benchmark (Gültige)	
096.Allgemeine Zufriedenheit	 92.79 (569)	 92.80 (671)
104.Weiterempfehlung	 93.14 (579)	 93.22 (680)
105.Preis/Leistung	 82.39 (46)	 82.39 (46)