

Oletko jo testannut hammaslaboratoriosi asiakastytyväisyyden?

Jos et, niin nyt siihen on erinomainen mahdollisuus. Hammasteknikkoseuran internetsivuilla on hiljattain julkaistu valmis asiakastytyväisyyttä mittaava kyselylomakepohja, joka on maksuttomasti kaikkien hammaslaboratorioiden käytettävissä. Asiakastytyväisyyskyselyn avulla hammaslaboratorio saa arvokasta tietoa yrityksensä tilasta sekä sen vahvuuksista ja heikkouksista.

Hammaslaboratorioiden välinen kilpailu on usein kovaa. Asiakastytyväisyyskyselyn avulla hammaslaboratorio pystyy helposti parantamaan yrityksen kilpailukykyä ja asiakasuskollisuutta sekä edistämään myyntiä. Hammaslääkäreille kohdistuvalla kyselyllä saadaan tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä yritykseen, sen palveluihin ja tuotteisiin. Kyselyn tavoitteena onkin löytää hammaslaboratorion toiminnasta osa-alueita, missä yritys on onnistunut ja missä on parantamisen varaa. Tulosten avulla yritys pystyy kehittämään tuotteita ja palveluita oikeaan suuntaan. Asiakastytyväisyyttä voidaankin pitää yhtenä yrityksen menestyksen mittarina.

Hammaslaboratoriot ovat palveluyrityksiä, joten on ensiarvoisen tärkeää palveluita tuottaessa ottaa huomioon asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan palveluntarjoajan kykyä määrittää kohdeasiakkaat, heidän tarpeensa sekä tyydyttää ne kilpailukykyisellä tavalla. Yritysassiakkaille ovat todella tärkeitä saatavuus, palvelu ja toimitus. Kun asiakkaat luottavat ja ovat tyytyväisiä palveluntarjoajan suoriutumistasoon, sitoutuvat he palveluntarjoajaan. Yrityksen kilpailukykyyn säilyttämiseksi tulisi keskittyä luomaan palveluinnovaatioita eli uusia toimintatapoja. Yrityksen palvelutapojen ja osaamisen kehittämisessä on osattava sekä tunnistaa että huomioida muutoksiin liittyvät haasteet.

Lomakkeessa keskitytään palveluiden ja teknisten töiden laatuun

Kyselylomake on jaettu kahteen väittämöosioon. Ensimmäisessä osassa hammaslääkäriltä kysytään mielipiteitä hammaslaboratorion palveluiden laadusta. Väittämässä on aiheina muun muassa hammaslaboratorion palveluiden toimivuus, henkilökunnan asiakaspalvelutaidot ja yhteistyön sujuvuus. Palveluiden laatu on otettu osaksi kyselylomaketta, koska hammaslaboratoriot, monien pienyritysten tapaan, keskittyvät siihen, missä he kokevat olevansa parhaita eli tuotantoon ja tuotteisiin. Vaikka

tuotteet ovatkin hammastekniikassa tärkeä asiakastytyväisyyden osa, ei palvelun arvoa sovi silti unohtaa.

Kyselylomakkeen toisessa osassa paneudutaan hammasteknisten töiden laatuun. Hammaslääkärin tehtävänä on arvioida hammasteknisten töiden laatua erilaisista näkökulmista. Näkökulmiksi on otettu muun muassa töiden toimivuus, esteettisyys, virheettömyys ja tasalaatuisuus.

Lomakkeen lopussa on yksi avoin kysymys. Siinä hammaslääkäri voi omin sanoin kertoa, mitä ajatuksia ja mielipiteitä kysely hänessä herätti. Avoimen kysymyksen avulla hammaslaboratorio voi saada parannusehdotuksia ja uusia näkökantoja palveluidensa ja töidensä laatuun.

Kyselylomakkeella ei ole tarkoitus mitata yksittäistä palvelutapahtumaa tai yksittäisen työn laatua. Tavoitteena on saada kokonaiskuva yrityksen tämän hetkisestä asiakastytyväisyydestä. Vastausten analysoinnin avulla asiakastytyväisyyttä voidaan helpommin parantaa ja ennustaa.

Lomaketta pystyy halutessa itse muokkamaan

Kyselylomake on pyritty tekemään sellaiseksi, että se vastaisi mahdollisimman hyvin erilaisten hammaslaboratorioiden vaatimuksia. Kuitenkin lomakkeen pohja on jätetty sellaiseksi, että sitä voi jokainen hammaslaboratorio halutessaan muokata. Kyselylomake on tarkoitettu toimitettavaksi hammaslääkäreille tilatun hammasteknisen työn mukana. Lomakkeen hammaslääkäri voi palauttaa hammaslaboratorioon kirjekuoressa joko postitse tai työtilauksen mukana.

Lomaketta on ollut laatimassa monia

Kyselylomakkeen on tehnyt kolme valmistuvaa hammasteknikko-opiskelijaa osana heidän opinnäytetyötänsä. Lomakkeen on testannut joukko hammaslääkäreitä ja hammasteknikko-opiskelijoita. Myös Helsingin yliopiston erikoishammaslääkäri, Suomen Hammaslääkäriliiton edustajat sekä Suomen Hammasteknikkoseuran puheenjohtaja antoivat omat parannusideansa lomakkeeseen.

Lomake odottaa toteuttajaa

Lomake on toimiva asiakastytyväisyyden mittari, joka odottaa toteuttamista. Valmis lomake on ladattavissa ja tulostettavissa osoitteesta:

www.hammasteknikko.fi/Tietoa_hammaslaboratorioon

Onnea kyselyn toteuttamiseen!

Hammaslaboratorioiden asiakastyytyväisyyttä mittaava kyselylomake.
Kysely hammastekniikan töiden ja palvelujen laadusta

Hammaslaboratorio: _____

Hammasteknisten palveluiden laatu

Alla on viisiä eri laadun hammaslaboratorionne palveluiden laatu. Yhryyriikille se numero, joka vastaa parhaan mielipidettämme hammastekniikan laadusta.	5	4	3	2	1
1. Hammaslaboratorionne henkilökunta on helposti tavoitettavissa.	5	4	3	2	1
2. Hammaslaboratorionne henkilökunnalla on hyvät asiakaspalvelutaidot.	5	4	3	2	1
3. Hammaslaboratorionne henkilökunta on koulutettua.	5	4	3	2	1
4. Säännöllisen yhteyshenkilön kanssa yhteistyön laatu.	5	4	3	2	1
5. Yhteistyömme on sujuvaa.		4	3	2	1
6. Koen olevani tärkeä asiakas hammaslaboratoriolle.		4	3	2	1
7. Minun ollaan yhteydessä, jos hammasteknisissä töissä ilmenee ongelmia.	5		3	2	1
8. Olen tyytyväinen hammaslaboratorion aukioloaikoihin.	5		3	2	1
9. Olen tyytyväinen hammasteknisten töiden takuumenetelyihin.	5	4		2	1

Artikkeli on kirjoitettu Metropolian Ammattikorkeakoulussa marraskuussa 2013 ilmestyneen opinnäytetyön pohjalta. Tämän artikkelin ja opinnäytetyön "Hammaslaboratorioiden asiakastyytyväisyys, kysely-lomakkeen laadinta" ovat kirjoittaneet hammasteknikko-opiskelijat Maija-Leena Mankki, Sami Pohjola ja Sen Yang