



# Kundenbefragung

## Der Kunde

[medax] hat sich als erfolgreicher medizinischer Sprachendienst für Fachübersetzungen in den letzten Jahren immer stärker im Markt etabliert. Bisher wurde die Kunden- und Nutzungsorientierung der durchgeführten Übersetzungsprojekte mit Mailings und Feedbacks per Fax erfasst. Um die individuellen **Kundenbedürfnisse** besser kennen zu lernen und die **Erwartungen** bzw. **Anforderungen der Kunden** an ein medizinisches Fachübersetzungsbüro genauer zu erforschen, beauftragte [medax] IMIG mit der Durchführung einer qualitativen Marktforschungsstudie.

## Die Marktforschung

Für die Durchführung der Befragung wurde die Methode **Telefoninterview** ausgewählt. Diese Methode war besonders geeignet, von der anspruchsvollen und fachlich hochkompetenten Zielgruppe (leitende Mitarbeiter aus den medizinischen Abteilungen von Pharmaunternehmen) angenommen zu werden und bietet folgende Vorteile:

- Telefoninterviews werden allgemein akzeptiert, da dieses Medium im Alltag und im Berufsleben sehr vertraut ist und eine hohe Erreichbarkeit ermöglicht.
- Terminierte Telefoninterviews machen den Zeitrahmen für die Befragten überschaubar und einschätzbar.

Den 45 Telefoninterviews lag ein halbstrukturierter Fragebogen zugrunde, der vorher mit dem Auftraggeber erarbeitet und abgestimmt wurde. Ein Teil der Fragen wurde offen gestellt, so dass die Interviewten ihre Antworten mit eigenen Worten ausführlich beschreiben konnten. Der andere Teil enthielt geschlossene Fragen – mit Antwortvorgaben –, um eine bessere Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu gewährleisten.

## Die Ergebnisse

Aufgrund der erfolgreich durchgeführten Studie konnten [medax] **konkrete Empfehlungen für die Kundenbetreuung** zur Verfügung gestellt werden. Durch die Umsetzung konnte [medax] seinen Markterfolg ausbauen und neue Kunden gewinnen.

Grundlage des reibungslosen Studienverlaufs war die enge Zusammenarbeit mit Herrn Martin Dunne, dem Geschäftsführer von [medax]. Wir bedanken uns für die sehr gute Zusammenarbeit bei diesem interessanten Projekt.

IMIG

Institut für Marktforschung im Gesundheitswesen, Zentnerstr. 33, 80798 München  
Tel.: +49 (0) 89/12700-935, Fax: +49 (0) 89/12700-936  
www.imig-institut.de, info@IMIG-institut.de