

## ABZ-ZR Umfrage 2020: Studie bestätigt hohe Kundenzufriedenheit

Während der Corona-Pandemie kämpften viele Branchen mit Umsatzrückgängen – auch Zahnarztpraxen sind betroffen. Zahnärztliche Rechenzentren, wie das ABZ Zahnärztliche Rechenzentrum für Bayern (ABZ-ZR), sind zuverlässige Partner für die zahnärztliche Privatliquidation der Praxen. Eine aktuelle Studie des ABZ-ZR zur Kundenzufriedenheit im Corona-Jahr 2020 (Umfrage zur Messung der Kundenzufriedenheit, durch die Ipsos Loyalty GmbH im November 2020) belegt jetzt, dass Zahnarztpraxen und auch Patienten dessen Services und Professionalität äußerst schätzen. Mit 94 Prozent in der Gesamtzufriedenheit attestieren die Kunden der ABZ-ZR dem Unternehmen ein hervorragendes Ergebnis.

„Wir freuen uns sehr über das eindrucksvolle Ergebnis unserer Studie“, erklärt Tassilo Richter, Geschäftsführer und Leiter Marketing und Vertrieb bei der ABZ-ZR GmbH. „Sie bestätigt uns und unsere Mitarbeiter in unserer täglichen Arbeit, die Kunden in dem komplexen Praxisalltag zu unterstützen. Unsere Kunden bewerten die Zusammenarbeit mit uns als ausgesprochen positiv. Unser Honorar- ausfallschutz für Praxen sowie die Teilzahlungsmöglichkeiten bis zu 72 Monaten für Patienten finden sehr große Zustimmung.“

91 Prozent der befragten Praxen empfinden die Möglichkeit Ankaufsanfragen zu stellen als sehr wertvoll. Durch die kostenlose Ankaufsanfrage erhält die Praxis bereits vor der Behandlung innerhalb von Sekunden Sicherheit für die spätere Abrechnung. Zahnarztpraxen sichern so ihre Liquidität und schützen sich vor Zahlungsausfall. Der Erstattungsservice und die Unterstützung bei Abrechnungen erzielen bei allen abgefragten Servicebereichen einen Spitzenwert. Zudem wurde die telefonische Erreichbarkeit im Corona-Jahr 2020 mit 98 Prozent bewertet. Auch die Patienten der Partnerpraxen profitieren unter anderem von attraktiven Teilzahlungsangeboten des ABZ-ZR und sind zu 92 Prozent von diesem einfachen und unkomplizierten Finanzierungsservice begeistert.



Martin Beer, Geschäftsführer und Leiter Operations bei der ABZ-ZR GmbH

Die Umfrage hat außerdem ergeben, dass aus Sicht der Kunden die ABZ-ZR ein verlässlicher und kompetenter Partner ist. Hierzu sagt Martin Beer, Geschäftsführer und Leiter Operations bei der ABZ-ZR GmbH: „Es erfüllt mich mit Freude und auch Stolz, dass wir mit unseren Mitarbeitern so ein tolles Feedback von unseren Kunden bekommen. Auch dass mehr als die Hälfte unserer Kunden bereits über zehn Jahre mit uns zusammenarbeiten, ist ein toller Indikator.“

Während der Corona-Pandemie stehen Zahnarztpraxen zudem vor besonderen, Covid-19-bedingten Aufgaben und Problemen, die ebenfalls abgefragt wurden: „Unsere Umfrage ergab, dass die Praxen in den vergangenen Monaten ihre größte Herausforderung in der Absage beziehungsweise dem Verschieben der Behandlungen durch Patienten sahen und somit ein Umsatzrückgang stattfand. Durch die Zusammenarbeit mit uns als Rechenzentrum konnte aber allen Praxen immer ausreichend Liquidität zur Verfügung gestellt werden“, so Richter zu den Ergebnissen der Studie.

Als weitere große Herausforderungen der Pandemie wurden die enormen bürokratischen Hürden und auch die Ängste



Tassilo Richter, Geschäftsführer und Leiter Marketing und Vertrieb bei der ABZ-ZR GmbH GmbH

der eigenen Mitarbeiter von den Befragten genannt.

Die ABZ Zahnärztliches Rechenzentrum für Bayern GmbH ist ein Gemeinschaftsunternehmen der Deutschen Zahnärztlichen Rechenzentren (DZR) und der ABZ Abrechnungs- und Beratungsgesellschaft eG. Das Unternehmen unterstützt bayerische Zahnarztpraxen in der Privatliquidation durch spürbare administrative Entlastung, Absicherung gegen Forderungsausfälle und die Bereitstellung von exakt planbarer Liquidität. Dafür bietet ABZ-ZR seinen Kunden ein breites Spektrum an Serviceleistungen. Auch für Patienten bietet die ABZ-ZR Leistungen, wie individuelle Teilzahlung oder Zahlungszielverlängerung.



### Weitere Informationen

ABZ-ZR GmbH  
Oppelner Straße 3  
82194 Gröbenzell  
info@abz-zr.de  
www.abz-zr.de