



MANOVA

Best Health Austria

Qualität im Gesundheitstourismus

Evaluierung Mitarbeiter-, Kundenzufriedenheit und Investitionen



MANOVA GmbH

Trautsongasse 8 | 1080 Wien | Austria | T +43 1 710 75 35 - 0 | F - 20

office@manova.at | www.manova.at

Vergleichsbasis

Betriebsdaten aus der WEBMARK Hotellerie Datenbank:

- Rund 9.000 Kundenmeinungen (4* Betriebe)
- Rund 2.500 Mitarbeitermeinungen (4* Betriebe)
- Bis zu 265 Betriebe mit Investitionsdaten (4* Betriebe)

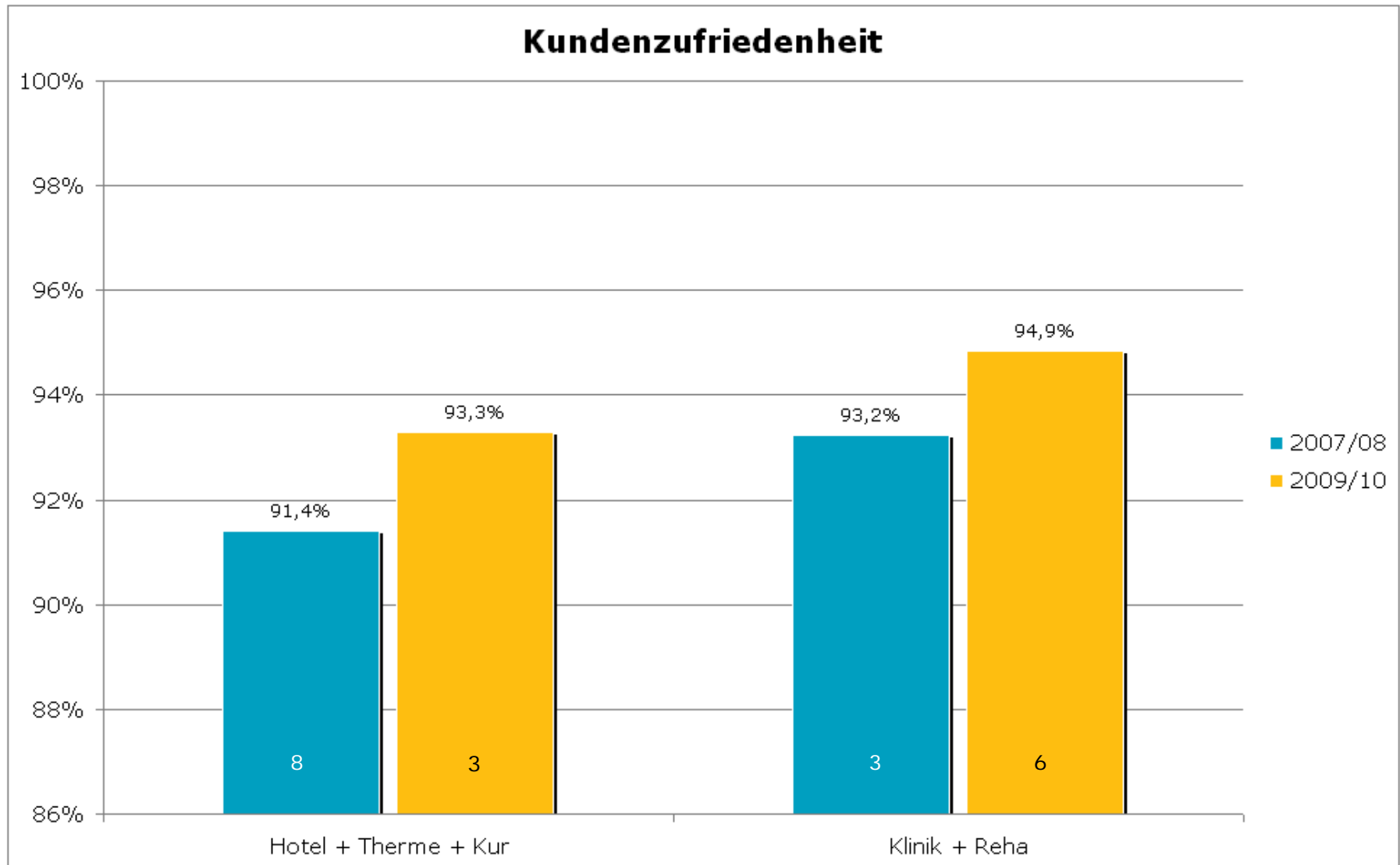
Anonymisierte Betriebsdaten von Best Health zur Verfügung gestellt:

- Rund 19.500 Kundenmeinungen
- Bis zu 3.700 Mitarbeitermeinungen
- Bis zu 17 Betriebe mit Investitionsdaten



Kundenzufriedenheit

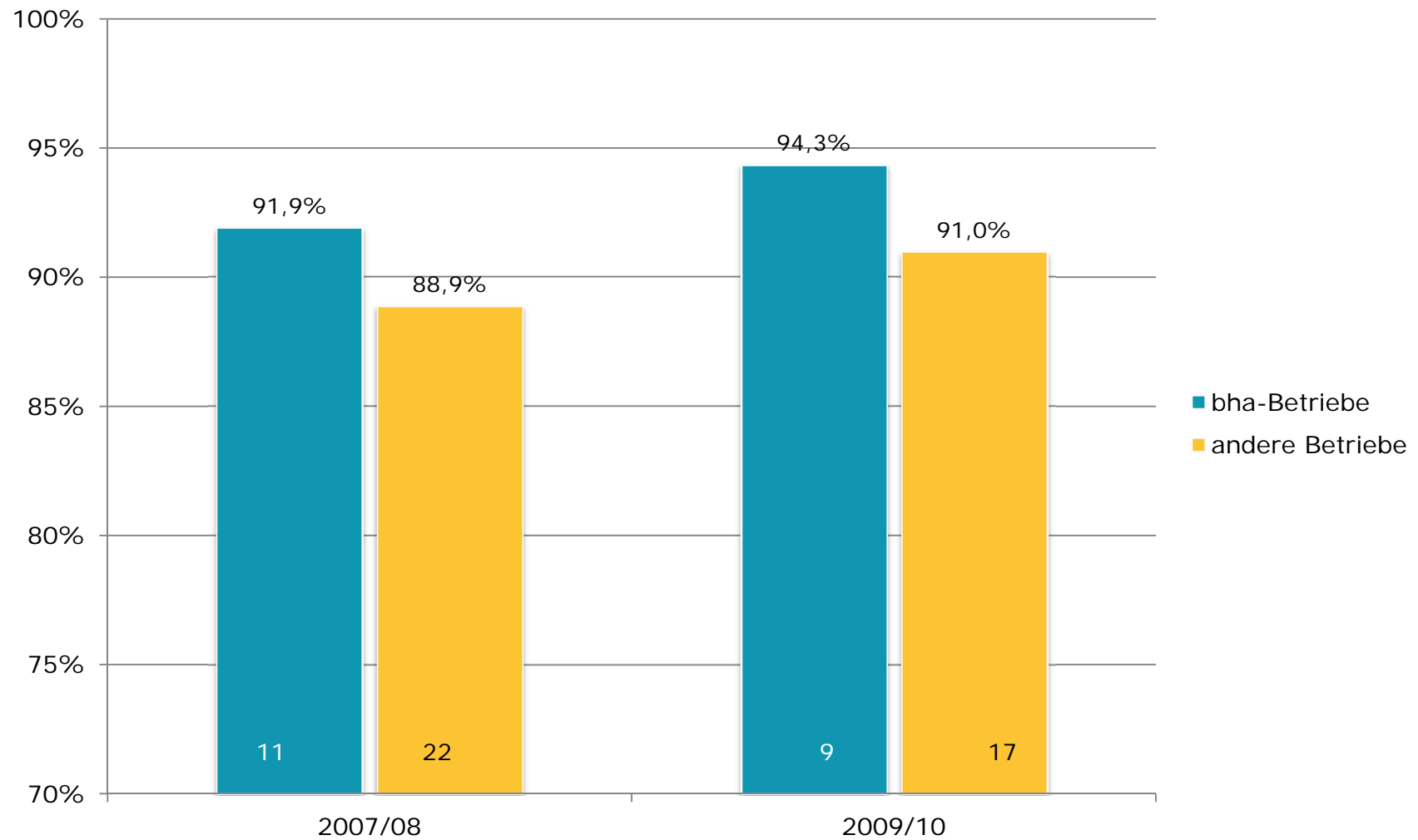
Kundenzufriedenheit innerhalb der Gruppe



Quelle: Best Health Austria | n = 2007/08: 15.517, 2009/10: 3.991

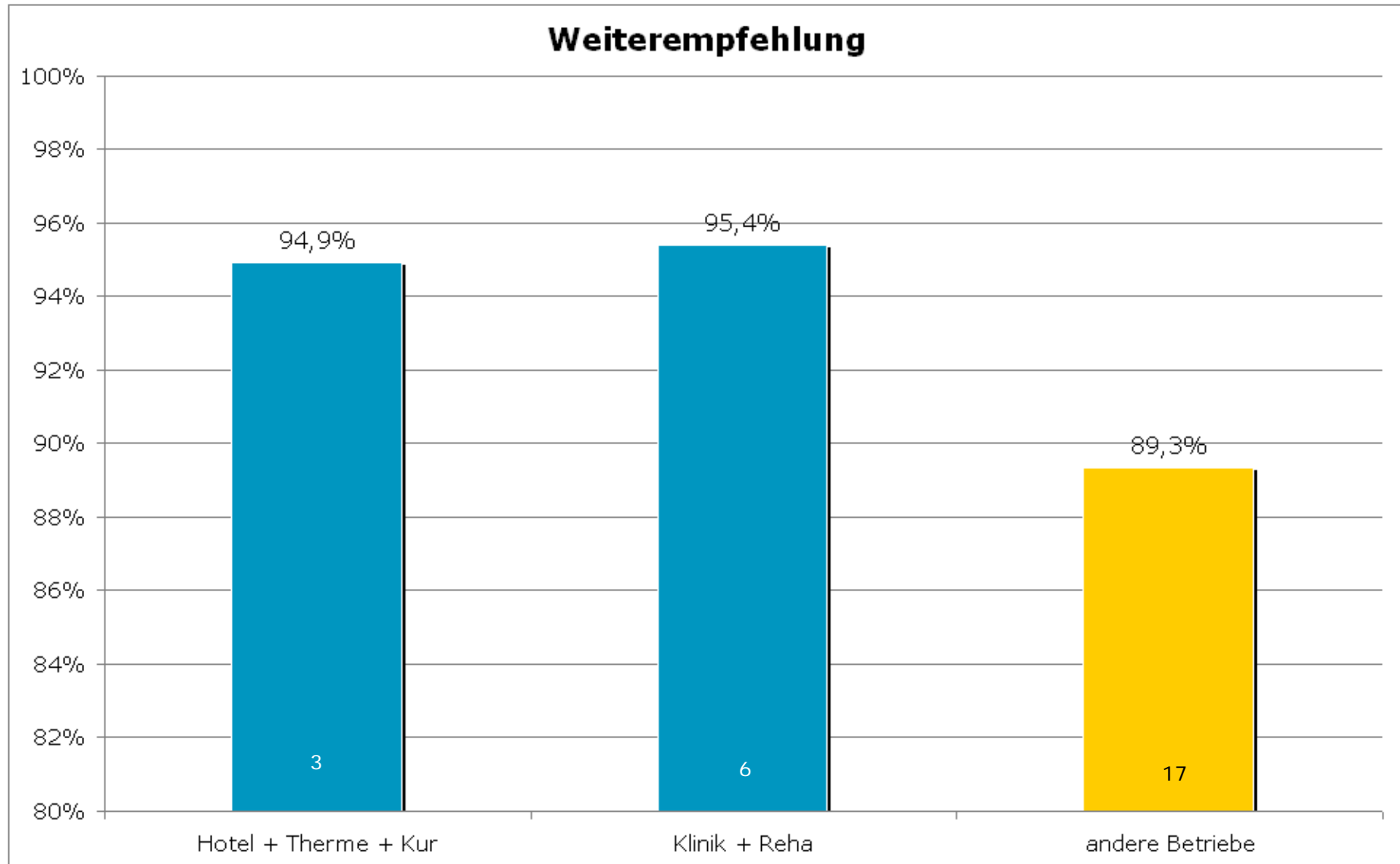
Zufriedenere Kunden

Kundenzufriedenheit im Vergleich



n (BHA) = 2007/08: 15.517, 2009/10: 3.991
n (Benchm.) = 2007/08: 5.758, 2009/10: 3.134

... mit höherer Weiterempfehlungsabsicht



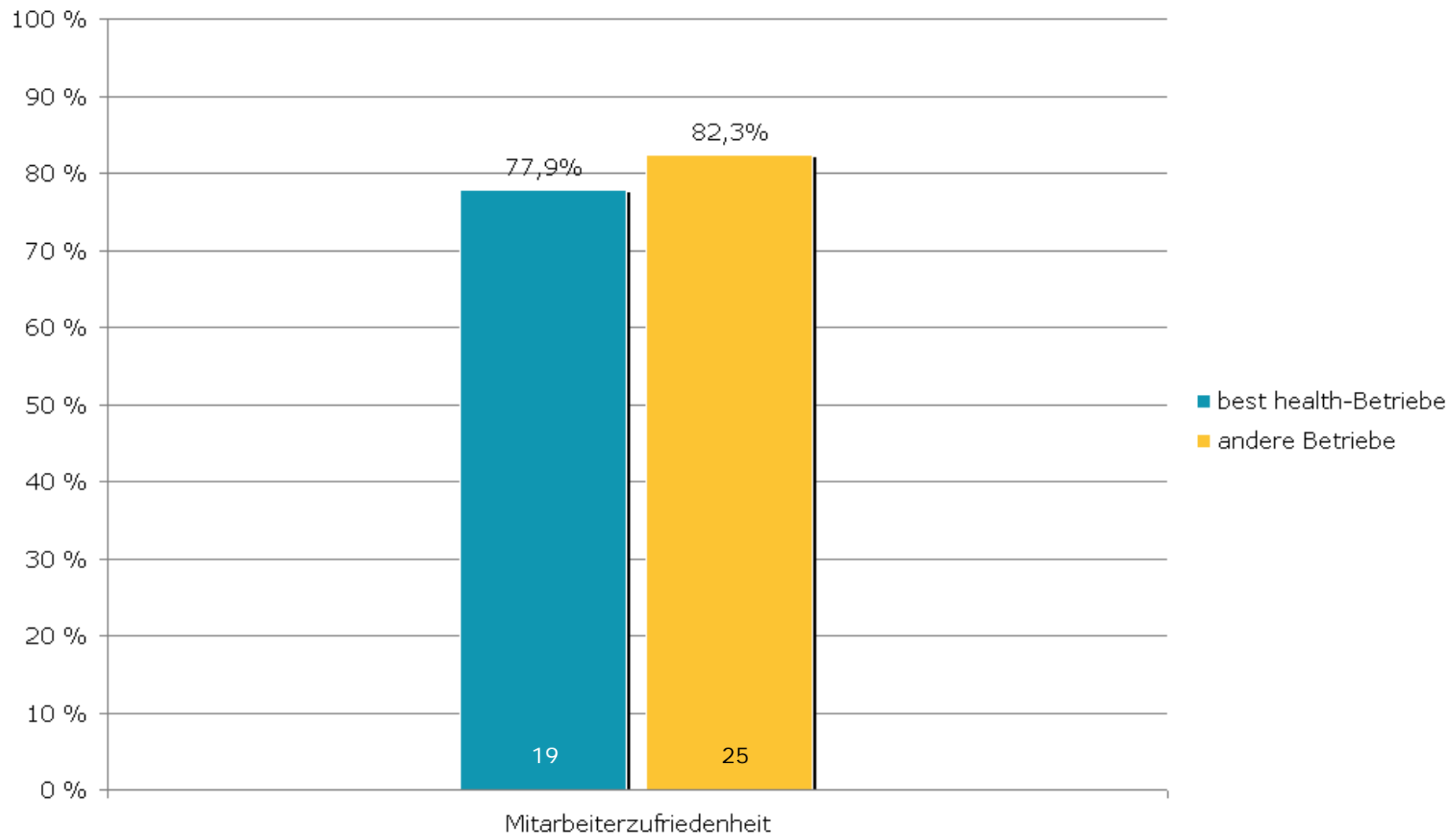
n (BHA) = 4.211; n (Benchm.) = 3.164



Mitarbeiterzufriedenheit

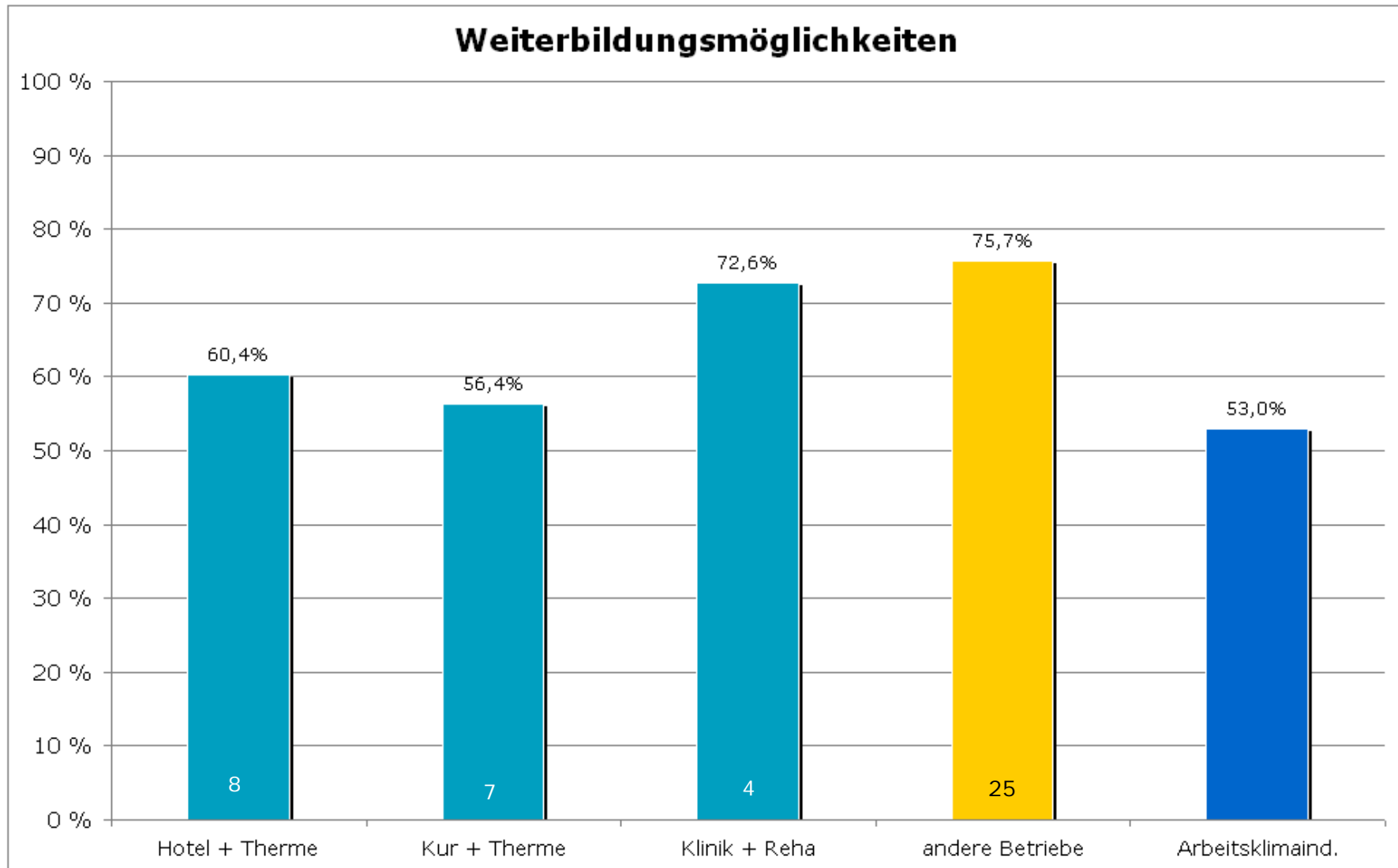
... im Vergleich mit den besten sehr gut!

Vergleich der Zufriedenheiten



n (BHA) = MA-Zufriedenheit: 3.727
n (WEBMARK) = 2.500

... im Vergleich mit Branchenwerten überdurchschnittlich!



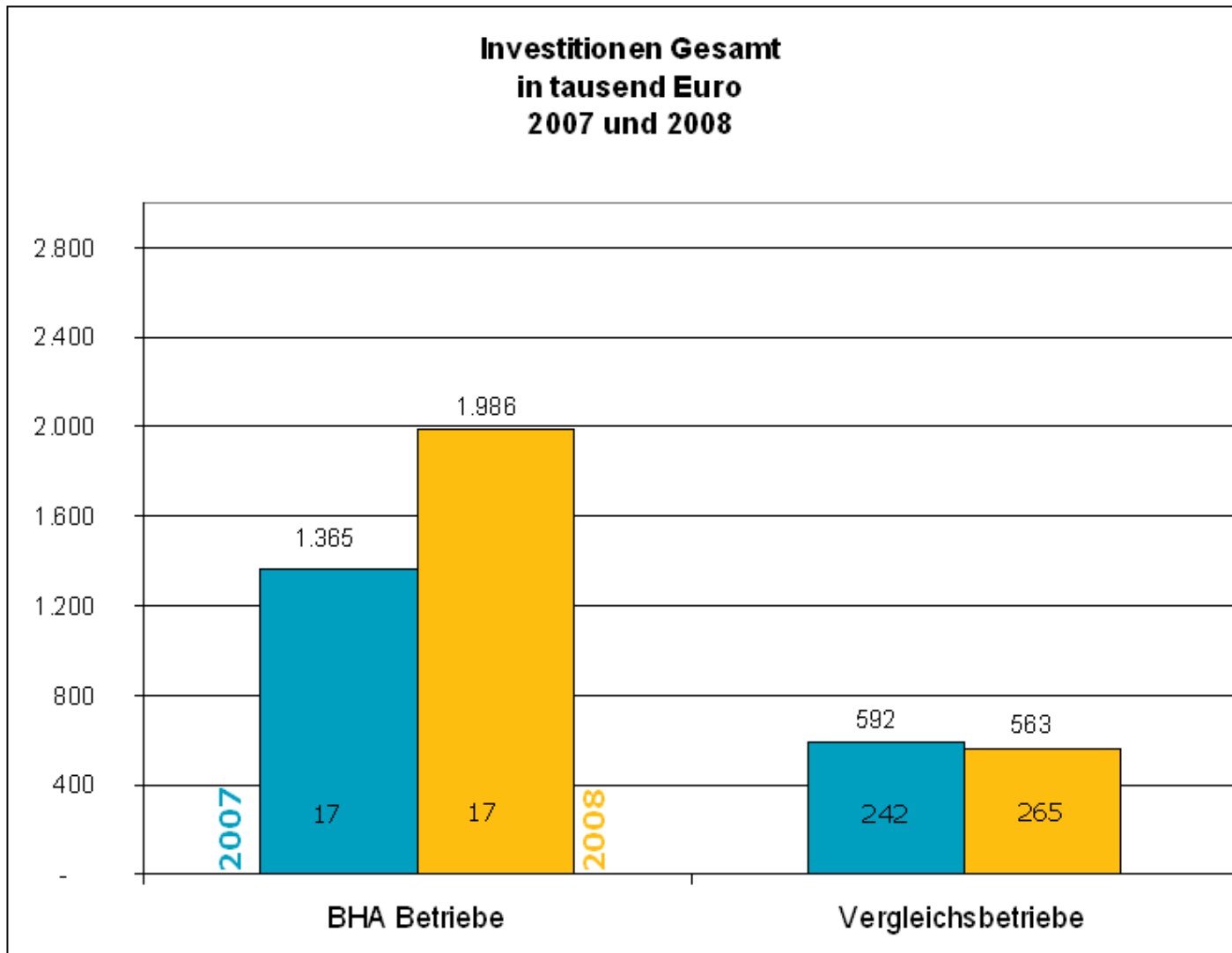
n (BHA) = 3.217

n (Benchm.) = 2.500 | weitere Quelle: Arbeitsklimaindex der AK OÖ



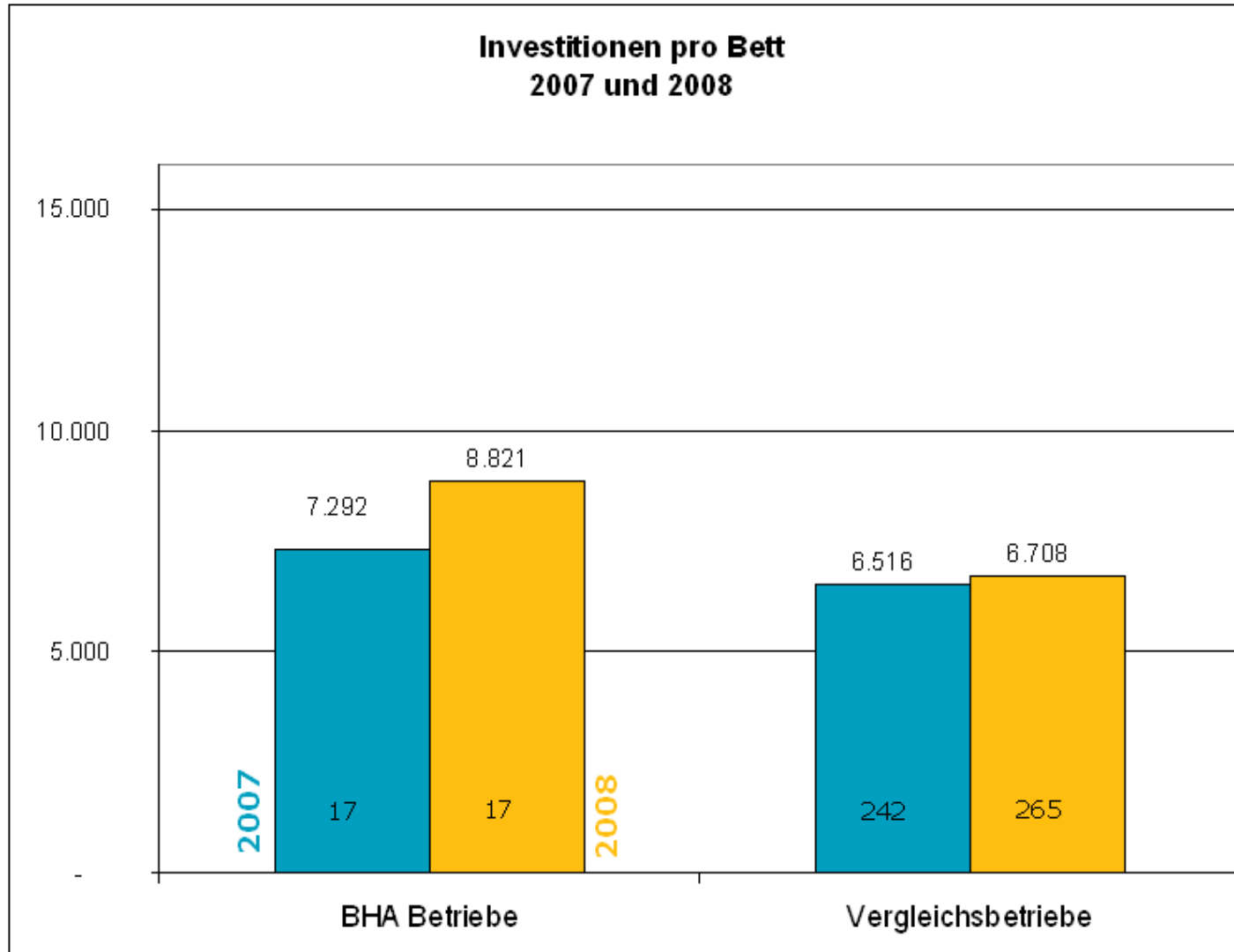
Investitionen

Deutlich höhere Gesamtinvestitionen...



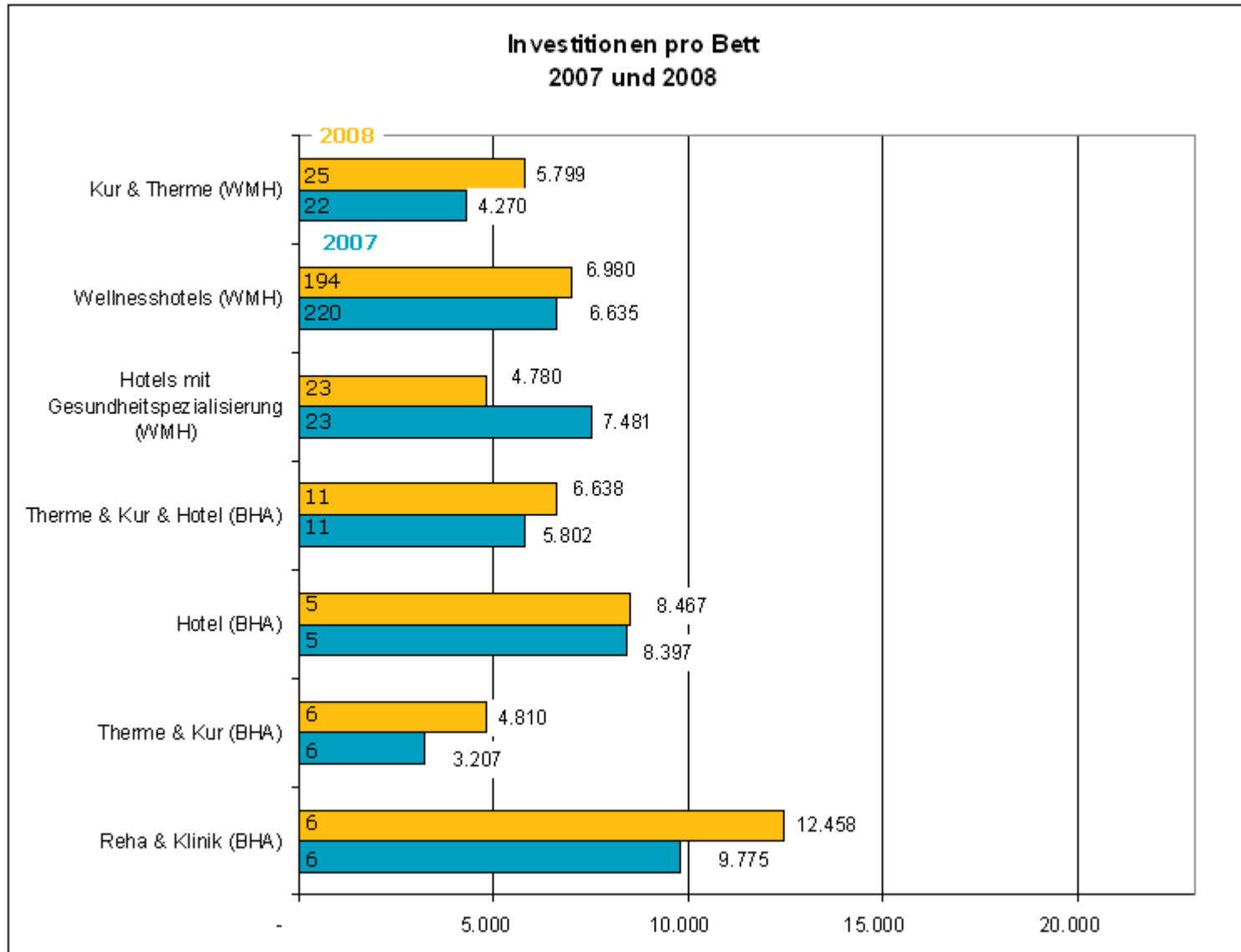
(Ergebnisse exkl. investitionsstärkstem Hotel)

... überdurchschnittliche Investitionen pro Bett



(Ergebnisse exkl. investitionsstärkstem Hotel)

Reha & Klinik als Investitionsspitzenreiter



(Ergebnisse exkl. investitionsstärkstem Hotel)

**„Positive Entwicklung der Kundenzufriedenheit,
bessere Werte im Branchenvergleich bei
Zufriedenheit und Weiterempfehlung“**

**„Mitarbeiterzufriedenheit besser als im
Branchenschnitt“**

**„Höheres Investitionsvolumen als der
Branchenschnitt“**