

**WAAROM ONLINE FEEDBACK & RESEARCH?****Tevreden klanten zijn goede klanten**

De loyaliteit van uw klanten hangt in grote mate af van hun tevredenheid. Het meten van de klanttevredenheid geeft u inzicht in waar u uw dienstverlening kunt verbeteren. U kunt direct inspelen op de behoeftes van uw klanten en hiermee uw bestaande klanten behouden en de omzet verhogen. Daarbij is een onafhankelijk gemeten klanttevredenheid een verkoopargument voor uw toekomstige klanten!

Tevreden medewerkers zijn goede medewerkers

Een succesvolle onderneming begint bij de medewerkers die dit succes mogelijk moeten maken. Hun visie op het bedrijf bepaalt hoe zij zich naar uw klanten opstellen. Het is daarom van groot belang deze ervaringen te meten én er iets mee te doen. Een online medewerkeronderzoek is hiervoor een uitstekende tool, ook voor kleinere organisaties.

HOE WERKT HET?

In samenwerking met u wordt door ons een vragenlijst opgesteld en geprogrammeerd. Afhankelijk van de onderzoeksbehoefte benaderen wij uw klanten periodiek of direct na bijvoorbeeld een klantcontact (event-driven). De klant vult de vragenlijst online in en u heeft direct de beschikking over deze gegevens. Daarbij worden de antwoorden op de vragen direct geanalyseerd en verwerkt in een online dashboard. Op basis van deze resultaten kunt u direct aan de slag!

Heeft u behoefte aan een onderzoeksrapport op maat, dan kunnen wij daarin uiteraard ook voorzien.

WELKE ANALYSEMOGELIJKHEDEN HEEFT HET ONLINE DASHBOARD?

Het systeem beschikt over geavanceerde faciliteiten om realtime te kunnen benchmarken tussen bijvoorbeeld verschillende vestigingen en accountmanagers binnen uw organisatie. Zo kunt u niet alleen ontdekken welke zaken er nog niet volledig naar wens gaan, maar ook waar in uw organisatie verbeteringen het meest nodig zijn. Daarnaast kunt u ook het verloop van uw prestaties in de tijd bekijken. Zo kunt u zien op welke punten u vooruitgang boekt en welke extra aandacht nodig hebben.

WAT ZIJN DE KOSTEN?

Omdat wij ons volledig richten op online onderzoek zijn de kosten aanzienlijk lager dan wanneer u een soortgelijk onderzoek laat uitvoeren door een traditioneel onderzoeksbureau. Wij rekenen u graag voor wat de kosten zullen zijn voor uw specifieke situatie en wensen.

WANNEER KAN IK BEGINNEN?

Onze ervaring is dat u binnen 3 weken met Online Feedback & Research aan de slag kunt. Wij komen graag bij u langs voor een vrijblijvend, informatief gesprek.

ONDER ANDERE DEZE ORGANISATIES GINGEN U VOOR:

