



Klantenonderzoek

tevredenheid – loyaliteit



De noodzaak van klantenonderzoek

Werk maken van tevreden en met name loyale klanten is geen luxe maar noodzaak. Tevreden en loyale klanten:

- zijn trouw aan uw organisatie;
- zullen steeds meer besteden bij uw organisatie;
- en bevelen uw organisatie bij derden (potentiële klanten) aan.

Wij helpen u graag bij het in beeld brengen van de tevredenheid en de loyaliteit (en de daarvoor bepalende factoren) van uw klanten.

Bij voorkeur een online aanpak

We kiezen bij voorkeur voor online onderzoek: uw klanten ontvangen een e-mail waarmee we ze uitnodigen om de online vragenlijst in te vullen.

Een aanpak waarbij uw klanten telefonisch (mogelijk ook als aanvulling op het online onderzoek) worden geïnterviewd is uiteraard ook mogelijk.

De vragenlijst - maatwerk

In de vragenlijst komen tal van thema's aan de orde: de kwaliteit van de producten/diensten, de kwaliteit van het dienstverleningsproces, het beeld dat de klanten van uw organisatie en van uw concurrenten hebben, de prijs/kwaliteitverhouding, de loyaliteit enzovoort.

We stemmen de vragenlijst volledig af op uw organisatie en het type klanten van uw organisatie.

De rapportage - inclusief benchmark en verbeterprioriteiten

U ontvangt van ons een uitgebreide rapportage: inzicht in de tevredenheid van klanten met de producten/diensten en met het dienstverleningsproces, inzicht in de factoren die bepalend zijn voor de loyaliteit van uw klanten enzovoort. De rapportage bevat tevens een benchmark met behulp waarvan u de positie ten opzichte van uw concurrenten kunt bepalen. Ook geven we inzicht in de prioriteiten die uw organisatie moet stellen om uw klanten (nog) loyaler te maken.

De kosten - sterk concurrerend

De onderstaande prijzen zijn all in bij een online aanpak: opstellen vragenlijst op maat, opstellen communicatieplan voor de klanten, veldwerk en rapportage.

Aantal respondenten	Kosten (2012/2013, excl. BTW)
<i>(klanten die meewerken aan het onderzoek)</i>	
50	€ 5.650
100	€ 5.950
200	€ 6.250
300	€ 6.550
500	€ 7.250
1.000	€ 9.250



We verzorgen graag een presentatie waarin we uitgebreid ingaan op de mogelijkheden voor uw organisatie.