



## Klantonderzoek

waarmee wij uw organisatie  
echt verder helpen!

### Direct aan de slag!

- Met een onderzoek dat past bij uw organisatie: een (breed) **Klantonderzoek** of een **Compact Klantonderzoek**.
- Met een onderzoek waarmee wij u inzicht geven in wat bepalend is voor de **loyaliteit** van uw klanten.
- Met een **korte doorlooptijd**: van intakegesprek tot en met de (actiegerichte) rapportage in zes weken.

## Klantonderzoek (breed)

Een (breed) Klantonderzoek richt zich op tal van thema's die van invloed kunnen zijn op de tevredenheid en met name de loyaliteit van uw klanten:

- De kwaliteit van de diensten/producten die u levert: past de kwaliteit bij de verwachtingen van uw klanten?
- Het dienstverleningsproces: onder meer de deskundigheid, klantgerichtheid en vriendelijkheid van uw medewerkers, het nakomen van gemaakte afspraken, e.d.
- De prijstelling: hoe ervaren uw klanten de prijs van uw producten/diensten in relatie tot de kwaliteit van deze producten/diensten en in relatie tot de prijsstelling van uw concurrenten?

Maar we achterhalen nog veel meer:

- De loyaliteit van uw klanten onder meer door de Net Promotor Score te bepalen (en vooral te kijken naar verschillen voor uw organisatie relevante klantgroepen/segmenten).
  - We geven inzicht in welke factoren bepalend zijn voor de loyaliteit van uw klanten. Zodat u weet 'aan welke knoppen u wel en vooral niet moet draaien' om uw klanten te behouden.
  - Het imago van uw organisatie bij uw klanten. Bij een goed imago kunt u zich immers veel meer fouten permitteren (zonder dat uw klanten afhaken) dan bij een slecht imago.
  - Inzicht in de customer journey van uw klanten.
-



## Compact Klantonderzoek

Met een korte vragenlijst (10 gesloten vragen, één open vraag) geven we 'kort en krachtig' inzicht in de tevredenheid van uw klanten. Met de rapportage die wij leveren, krijgt u direct een beeld van 'waar het – volgens uw klanten – goed gaat' en 'waar het (wellicht) minder goed gaat'.

## Altijd 100% maatwerk

Of het nu gaat om een (breed) Klantonderzoek of een Compact Klantonderzoek, het onderzoek stemmen we altijd voor de volle 100% af op uw organisatie.

Wij zorgen ervoor dat:

- de thema's die wij uw klanten voorleggen
- de methode waarvoor gekozen wordt (het laten invullen van een online vragenlijst, het afnemen van diepte-interviews, telefonische interviews of een combinatie van methoden)
- de wijze van rapporteren (bondig of uitgebreid, al dan niet in een PowerPoint-presentatie)

perfect passen bij uw onderzoeksvragen en wensen!

## Opstellen van een (vrijblijvend) voorstel

We overleggen graag eerst met u over uw wensen:

- Hoe ziet de customer journey van uw klanten er volgens u uit?
- Wat is de omvang van uw klantgroep en welke segmenten kunnen we onderscheiden?
- Over de wijze waarop uw klanten bereikbaar zijn (telefonisch, per e-mail of nog anders).
- Enzovoort.

We komen graag langs voor een (vrijblijvend) offertegesprek. Dit gesprek kunnen we ook telefonisch voeren, wat uw voorkeur heeft.

Wij stellen vervolgens een (vrijblijvend) voorstel voor u op en hopen dan voor u aan de slag te gaan!

**Voor het maken van een afspraak of  
het aanvragen van een offerte:**

**bel:** 030 2631080

**mail:** [info@duomarketresearch.nl](mailto:info@duomarketresearch.nl)

**surf:** [www.duomarketresearch.nl/offerte-aanvragen-klantonderzoek](http://www.duomarketresearch.nl/offerte-aanvragen-klantonderzoek)

**DUO**

MARKET RESEARCH