

Klant Tevredenheids Onderzoek



Het Ontwikkelaarsgilde

Waarom wilt u weten wat uw klant vindt?

Kennis over wat klanten van u verwachten en hoe ze uw producten en diensten waarderen is essentieel voor handhaving of juist verbetering van de kwaliteit van uw organisatie. Er is maar één manier om te weten te komen of u nog steeds aan de eisen van uw klant voldoet: vraag het! Alleen dan krijgt u inzicht in de volgende belangrijke vragen: Welke eigenschappen worden door onze klanten als positief ervaren en welke punten niet? Wat is de beleving van onze klant over mijn producten, diensten, medewerkers en de relatie in algemene zin. Wat zijn de belangrijkste kwaliteitscriteria op basis waarvan mijn klant ons beoordeelt? Hoe doen we het ten opzichte van vergelijkbare organisaties (benchmark)?

Het Ontwikkelaarsgilde helpt u graag bij het in beeld brengen van de tevredenheid van uw klanten en/of partners door middel van een Klant Tevredenheids Onderzoek (KTO). Wij zien een KTO niet als doel op zich. In onze visie is onderzoek altijd een onderdeel van een verander- of verbetertraject. Het doel van een KTO is dan ook om concrete handvatten aan te reiken om uw dienstverlening of producten te verbeteren en de klanttevredenheid te optimaliseren.

Hoe werkt het Klant Tevredenheids Onderzoek?

Een KTO kan via verschillende kanalen afgenomen worden. Wij maken gebruik van de nieuwste technologieën om uw vraag in te vullen en hebben de beschikking over geavanceerde enquêtesystemen. Het Ontwikkelaarsgilde gebruikt onder meer interviews, klantenpanels, elektronische enquêtes (al dan niet online), schriftelijke enquêtes, en tevredenheidopinions via stemkastjes om de tevredenheid te meten. Wij stellen samen met u de doelgroep, de meetmethode, het onderzoeksplan, de methode van aanpak en de vragenlijst vast. Vervolgens vertalen wij dit naar het operationaliseren en uitzetten van de vragenlijsten. In het geval van elektronische enquêtes zijn wij in staat om ook de voortgang te monitoren.

Wat levert het u op?

U krijgt een rapport met de resultaten van het onderzoek en een beantwoording van de belangrijkste vragen. Gebaseerd op uw probleemstellingen kan dit worden aangevuld met concrete conclusies en aanbevelingen.

Uiteraard kunt u eenmalig deze analyse uitvoeren. Een KTO-abonnement biedt het grote voordeel dat u de tevredenheid van uw klanten en/of partners regelmatig bepaalt en de effecten van uw activiteiten goed kunt volgen. Zo kunt u in de rapportage kiezen voor het vergelijken van de huidige situatie met eerdere metingen.

Voor wie?

Organisaties die in beeld wil krijgen over hoe klanten over hun organisatie, diensten, producten en medewerkers oordelen. Vanuit een heldere diagnose wilt u concrete verbeteringen kunnen initiëren en realiseren.

Ook uw klanttevredenheid in beeld?

Wilt u ook uw klanttevredenheid in beeld? Wij nodigen u van harte uit contact met ons op te nemen. Wij vertellen u graag hoe een Klant Tevredenheids Onderzoek ook u kan helpen in de positieve ontwikkeling van uw organisatie.

Uw ontwikkeling, onze passie

Realiseren van persoonlijke, team- en organisatieontwikkeling door:

■ onderzoek & advies ■ opleiden, trainen & coachen ■ outdoor & events ■ interim