
Monitor klanttevredenheid

bigfeat ondersteunt en adviseert bij het verhogen van uw klanttevredenheid. Tevreden klanten zijn een kostbaar bezit. Met een goed, betrouwbaar en actueel inzicht in de mening van uw klanten kunt u kwaliteit en service bespreekbaar maken. Maar het stelt u ook in staat snel en adequaat in te grijpen waar nodig. Zo werkt u actief aan klantenbinding en bent u uw concurrentie altijd een stap voor!

Verwachtingen waarmaken

Tevreden klanten zijn trouw en zorgen zelfs voor nieuwe klanten. Tevredenheid ontstaat als verwachtingen worden waargemaakt of zelfs worden overtroffen. Deze verwachtingen hebben niet alleen betrekking op de kwaliteit van uw producten en diensten, maar ook op zaken als de know how van uw medewerkers, levertijden, telefonische bereikbaarheid of de wijze waarop u uw klanten informeert.

Actuele, betrouwbare en vooral bruikbare informatie over de ervaringen van uw klanten geeft u en uw medewerkers inzicht in de geleverde kwaliteit. Het stelt u in staat bijtijds maatregelen te treffen, geboekte vooruitgang inzichtelijk te maken en doelgericht verbeteringen door te voeren.

Continu inzicht

Klanttevredenheid is op verschillende manieren te onderzoeken. bigfeat is van mening dat een continue meting een aantal interessante kenmerken heeft. Een korte enquête, bijvoorbeeld online, snel na een klantcontact, verschaft actueel inzicht. U krijgt geen 'gemiddelde' of 'algemeen beeld', maar juist informatie over dát specifieke contact. Dan kunt u er direct actie op ondernemen. Bijvoorbeeld uw medewerkers complimenteren, of juist ingrijpen en het contact met uw klant herstellen. Bovendien kunt u uw medewerkers met regelmaat informeren over de prestaties en geboekte vooruitgang. Zo houdt u iedereen bij de les en vooral uw klanten tevreden!

Praktisch en op maat

Het frequent meten van klanttevredenheid en hierover rapporteren is arbeidsintensief en kan veel tijd kosten. Tijd die, volgens bigfeat, beter kan worden besteed aan het verbeteren van uw organisatie, uw dienstverlening of uw producten. Want daar is het in beginsel om te doen als u klantonderzoek uitvoert.

De klanttevredenheidsmonitor van bigfeat kenmerkt zich door:

- een praktische en uitvoerbare methodiek;
- die slechts een minimale inspanning voor uw organisatie betekent;
- aansluiting bij de doelen van uw organisatie;
- aansluiting bij de wensen van uw opdrachtgevers;
- snelle, betrouwbare en gerichte informatie, op maat voor uw organisatie.

bigfeat ontwikkelt, in nauwe samenwerking met u, één of meerdere vragenlijsten. Meestal gebruiken we een beknopte vragenlijst, eventueel in meerdere talen. Afhankelijk van de wensen kunnen we op verschillende momenten en manieren meten.

1. Hoe beoordeelt u:					
	goed	voldoende	matig	slecht	nvt
Onze telefonische bereikbaarheid?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De deskundigheid van onze medewerkers?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onze leverbetrouwbaarheid?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De communicatie gedurende het orderproces?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De staat van de producten bij aflevering?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

bigfeat heeft in de loop der jaren veel ervaring opgedaan met klanttevredenheid en onderzoek daarnaar. Om ook voor uw organisatie een zinvolle klanttevredenheidsmonitor in te richten hanteren wij een gefaseerde aanpak met duidelijke mijlpalen en tastbare resultaten.

WAT KAN BIGFEAT LEVEREN?

Evaluëren met de modernste technieken

- online evaluaties ook geschikt voor mobiele telefoons en volledig gepersonaliseerd;
- deelnemers uitnodigen voor online evaluatie op elk gewenst uur van de dag;
- telefonische of papieren evaluaties of een combinatie van de verschillende technieken;
- optimale aansluiting op uw informatiesystemen.

Rapportagesysteem op maat

- alle mogelijke rapportagevormen om te voldoen aan uw informatiebehoefte;
- snelle verwerking en rapportage;
- bigfeat beschikt over mogelijkheden om statistische bewerkingen en geavanceerde trendanalyses uit te voeren, bijvoorbeeld ten behoeve van maand-, kwartaal- en jaarrapportages

Online Monitor

Alle resultaten worden ook online gepresenteerd. bigfeat geeft u toegang tot de Online Monitor, waarmee u altijd inzicht heeft in actuele resultaten en trends. U kunt er bijvoorbeeld de scores bewaken en opvolgen, rapportages samenstellen en downloaden. Of de evaluaties nu mondeling, via papier of online zijn uitgevoerd, het is beschikbaar op de Online Monitor.

AAN DE SLAG

De gefaseerde aanpak op maat verschaft u actuele, betrouwbare en vooral bruikbare informatie. Met de verkregen resultaten kan uw organisatie direct aan de slag.

bigfeat heeft de expertise u te ondersteunen bij het implementeren van verbeteringen en veranderingen. Uw streven naar effectiviteit leidt zo snel tot aantoonbaar resultaat.

Met de klanttevredenheidsmonitor van bigfeat kunt u de band met uw opdrachtgevers versterken, de zorg voor kwaliteit op een hoger plan brengen en uw concurrentie op achterstand zetten.

Bent u geïnteresseerd, neem dan contact met ons op voor een geheel vrijblijvend gesprek.



bigfeat.

Onderzoekt ervaringen, verbetert resultaten

Phoenixstraat 60b

2611 AM Delft

Postbus 2868

2601 CW Delft

info@bigfeat.nl

015-5160073

www.bigfeat.nl