

Klantgerichtheid

Timemanagement

Conflicthantering

Klanttevredenheid

E-coaching

360°-feedback

Medewerkerstevred

Leiderschapscan

Persoonlijkheid

Teamrollen

Werkdrukmeting

Organisatiecultuur

Weet u hoe uw klanten over u denken? Over welke aspecten van uw diensten zijn ze erg tevreden en waar liggen volgens hen verbetermogelijkheden? Hoe wordt uw personeel ervaren door uw afnemers?

## Quickscans Klanttevredenheid

Een Quickscans Klanttevredenheids-onderzoek (KTO) is een instrument waarmee klanten de gelegenheid krijgen om op anonieme basis terugkoppeling te geven over hoe ze het bedrijf en de medewerkers ervaren. Hierdoor ontstaat een reëel beeld van de klantperceptie en kunnen regio's en klantgroepen met elkaar worden vergeleken. U kunt kiezen uit beschikbare stellingen of eigen stellingen definiëren.



Doel van een KTO is om een correct beeld te krijgen van de klantperceptie van uw organisatie, zodat u op basis hiervan goed gefundeerd beleid kunt opstellen voor het ontwikkelen van uw Verkoop- en Marketingactiviteiten.

Een Quickscans KTO kan worden samengesteld uit tal van vooraf beschikbare stellingen in 18 subthema's binnen de volgende 8 hoofdcategorieën:

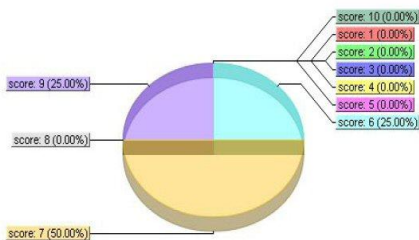
- Producten / Diensten
- Personeel
- Prijs
- Aanbiedingen / Offertes
- Service / nazorg
- Bereikbaarheid
- Website
- Imago

Uiteraard kunt u ook zelfgedefinieerde stellingen gebruiken of een combinatie van vooraf beschikbare en eigen stellingen.

Net als alle andere onderzoeken van Quickscans.nl wordt ook het KTO gekenmerkt door de uitgebreide rapportage, waardoor u optimaal inzicht krijgt in hoe uw klanten uw organisatie ervaren. U krijgt concrete handvatten voor het verder ontwikkelen van de klantvriendelijkheid van uw organisatie. Er zijn uitgebreide rapportage opties, waarmee het mogelijk is om resultaten te vergelijken tussen verschillende tijdstippen, tussen verschillende afdelingen/vestigingen of tussen verschillende klantgroepen en productlijnen.

Categorie: Website  
Stellingtekst: Welk cijfer geeft u onze website?  
Gemiddeld resultaat: 7,2

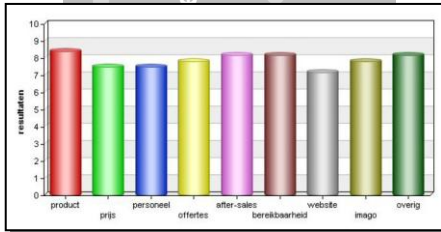
(1 = lage score, 10 = hoge score)



Communicatie

Team

Medewerker



Een Quickscans KTO komt het best tot zijn recht als hij jaarlijks vooraf aan het vaststellen van de begrotingen en budgeten wordt gehouden. Door de informatie uit de KTO mee te nemen in de prioriteiten kunnen de budgetten voor marketing, verkoop, service en productontwikkeling optimaal op het ontwikkelen van uw marktpositie worden afgestemd. Ook bij veel klachten of een achterblijvende verkoopontwikkeling kan een KTO verrassende inzichten bieden en de juiste richting aangeven voor herstel.

Daarnaast zorgt het voor een professionele uitstraling, betrokkenheid van klanten die zich gewaardeerd en serieus genomen voelen, extra klantcontact en daarmee positieve extra aandacht voor uw organisatie.

De Quickscans Klanttevredenheidsonderzoek heeft onder meer de volgende kenmerken:

- Geeft goed inzicht in hoe de organisatie door de klanten wordt beleefd
- Biedt een groot aantal vooraf gedefinieerde stellingen
- Biedt ruimte om eigen stellingen toe te voegen aan het onderzoek
- Biedt de gelegenheid om vestigingen, rayons, productgroepen etc met elkaar te vergelijken.
- Is een erg sterke basis om beleid te definiëren voor verkoop, marketing, service, productontwikkeling, personeelsontwikkeling, etc
- Erg toegankelijk door overzichtelijke grafische rapportage

Algemene voordelen van Quickscans van toepassing op dit instrument:

- 24-7 online toegang tot de eigen onderzoeken
- kwalitatief hoogwaardige meetinstrumenten
- professionele uitstraling van de eigen organisatie, zowel intern (hrm-instrumenten), als extern (marketing meetinstrumenten)
- geen initiële investering noodzakelijk
- zeer korte doorlooptijd door optimaal gebruik digitale technieken
- alles zelf in de hand
- zeer aantrekkelijke abonnementsvormen beschikbaar
- alles online beschikbaar op een Quickscans-server, dus hoge beschikbaarheidsgraad en vertrouwelijke behandeling van de gegevens