

Klant In-Zicht

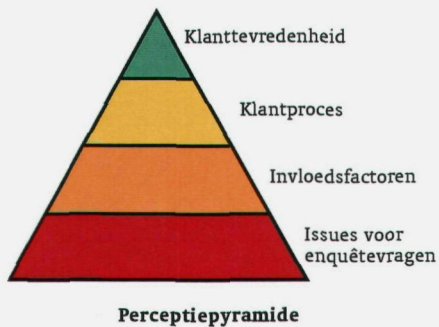
Uw probleem?

Heeft u als dienstverlener signalen dat uw dienstverlening (nog) beter kan? Uw medewerkers zijn continu in touw om klanten te helpen, u stuurt intern op kwaliteit, maar u bent benieuwd hoe de klant uw inspanningen eigenlijk ervaart?

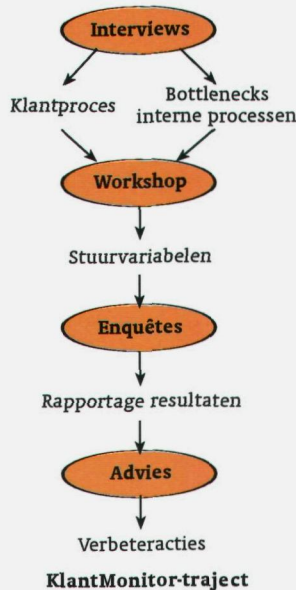
Onze oplossing!

Wij helpen u om uw klantprocessen te verbeteren vanuit het perspectief van uw klant. Onze oplossing bestaat uit een analysemethode in combinatie met elektronische tools die zeer snelle klantfeedback leveren over uw dienstverlenende processen:

- **Klant In-Zicht**
Onze methodiek helpt u het verbeterpotentieel van uw dienstverlening in kaart te brengen via klantperceptie & invloedsfactoren in uw organisatie
- **KlantBarometer**
Levert in een korte periode een gedetailleerd inzicht in de klantperceptie en het verbeterpotentieel, via korte, online enquêtes met hoge respons!
- **KlantMonitor**
Levert continu inzicht in de klantperceptie van uw dienstverlening via online rapportages. Hiermee houdt u de vinger aan de pols.



U wilt meer tevreden klanten?
U wilt uw dienstverlening continu monitoren en verbeteren?
U heeft dan extra inzicht nodig in klantervaringen & verbeterpunten in uw klantprocessen.
Klant In-Zicht geeft u dat inzicht.



Een basistraject combineert onze methodiek en de KlantBarometer, en bestaat ruwweg uit de volgende stappen:

- (1) In kaart brengen van het klantproces, mogelijke bottlenecks en stuurvariabelen voor verbeteringen middels interviews en een workshop;
- (2) Het opstellen van korte klant-enquêtes aan de hand van de stuurvariabelen, en het vervolgens uitvoeren van deze enquêtes onder uw klanten;
- (3) Het vertalen van de enquête-resultaten naar concrete verbeteracties voor uw organisatie.

Dit kunt u laten vervolgen door een KlantMonitor-traject. U kunt dan de tevredenheid van uw klanten blijven volgen op de langere termijn. Dit stelt u in staat om snel in te grijpen bij dalende kwaliteit in de ogen van uw klanten.

Uw resultaten

Na afloop van het traject heeft u de volgende resultaten:

- Concrete en onderbouwde verbeteracties;
- Inzicht in uw klanten en hun tevredenheid;
- Een 'outside-in view' op uw organisatie.

U heeft meer omzet en minder kosten als u de aanbevolen verbeteracties uitvoert:

- U heeft meer tevreden en loyale klanten;
- Zaken doen wordt prettiger voor uw klanten én medewerkers;
- Uw organisatie maakt minder fouten waardoor herstelkosten lager zijn;
- Uw helpdesk heeft minder contacten;
- Het imago van uw organisatie verbetert.

Enkele reacties

Reactie opdrachtgever:

"Door het gebruik van de KlantBarometer kunnen we heel flexibel en heel snel feedback krijgen op onze levering en service van ADSL.

Door snel te acteren na deze feedback zijn we in staat de klanttevredenheid verder te verhogen en dat is wat we willen!"

Reacties van respondenten:

"Is gemakkelijk en je bent zo klaar. Formulier ingevuld en verzenden maar. Hartelijk dank hiervoor."

"Makkelijke manier van invullen terwijl toch alle hoofdzaken worden behandeld."

Wilt u meer weten over Klant In-Zicht en ons introductie aanbod? Neem dan contact met ons op.

Verloop Tevredenheid: Informatie

