

# Klanttevredenheid

Hoe beoordelen uw klanten uw prestaties?

## De tevreden klant

Een tevreden klant is positief gestemd en eerder bereid weer tot aankoop over te gaan dan een ontevreden klant. En producten/diensten verkopen is uiteindelijk het doel van iedere ondernemer.

## Een match van verwachtingen en ervaringen

Bij klanttevredenheid is het belangrijk dat u inziet dat u invloed heeft op het proces dat leidt tot een tevreden klant. Een tevreden klant baseert zijn mening op basis van de verwachtingen die hij/zij had ten aanzien van uw dienstverlening en de mate waarin deze verwachtingen overeenkomen met de ervaringen van de klant met uw product/dienst. Een tevreden klant hebben en houden, betekent dus niet alleen het leveren van een uitstekende dienst of product, maar het betekent ook verwachtingsmanagement (zoals hiervoor omschreven).

## Plan-Do-Check-Act

Bij het opstellen van een klanttevredenheids-onderzoek is het zaak om goed in beeld te hebben hoe uw eigen dienstverlening eruit ziet en wat u precies te weten wilt komen aan de hand van het onderzoek. Het onderzoek dat wij voor u uitvoeren is opgesplitst in vier stappen die deel uitmaken van de PDCA-cyclus (plan, do, check en act):

1. Plan: vaststellen onderzoeksdoel, methode van onderzoek en opstellen vragenlijst;
2. Do: uitzetten vragenlijst en data entry;
3. Check: statistische analyse van de resultaten en rapporteren;
4. Act: opstellen verbeterplan.

## Praktische managementrapportage

In de managementrapportage wordt onder andere een hoofdstuk opgenomen waarin de beschrijvende resultaten zijn opgenomen, zoals de gemiddelde waarden en de gemiddelde rapportcijfers. Door de mate van tevredenheid te koppelen aan de mate van belangrijkheid (voor de klant) wordt tevens aangegeven waar de prioriteiten zouden moeten liggen als het gaat om verbetering van de dienstverlening. U krijgt daardoor een helder, maar vooral praktisch, inzicht in verbeterpunten van uw dienstverlening.

## Uw doel is leidend voor ons onderzoek

Een klanttevredenheidsonderzoek kan op verschillende manieren worden uitgevoerd, zowel kwantitatief (vragenlijst) als kwalitatief (o.a. interview en focussessies). Beide methoden hebben voor- en nadelen en beide methoden kunnen een ander doel dienen. Wij adviseren u graag bij het bepalen wat voor u de beste methode is.

## Toegevoegde waarde Eurocon

Eurocon heeft zich de afgelopen jaren, vanuit kwaliteitsmanagement en marktonderzoeken, ontwikkeld tot specialist in het opzetten, uitvoeren en rapporteren van klanttevredenheids-onderzoeken. Bij het analyseren van de resultaten en het schrijven van een managementrapportage is uw specifieke situatie leidraad voor de rapportage.

## Informatie

Voor meer informatie over klanttevredenheids-onderzoeken kunt u contact opnemen met Marijke Wiedemeijer via 053 538 84 85 of [m.wiedemeijer@eurocon.nl](mailto:m.wiedemeijer@eurocon.nl)

Eurocon Management Consultants B.V.  
Nijverheidstraat 39 / 7581 PV Losser  
Postbus 99 / 7580 AB Losser  
Telefoon 053 538 84 85  
Internet [www.eurocon.nl](http://www.eurocon.nl)  
E-mail [info@eurocon.nl](mailto:info@eurocon.nl)

