

Om uw dienstverlening te kunnen verbeteren, moet u eerst weten of uw klant tevreden is. Sluit uw dienstverlening aan op de verwachtingen van uw klanten? Een klanttevredenheidsonderzoek geeft antwoord op deze vraag. Zo komt u erachter waar de dienstverlening verbeterd kan worden.

In deze whitepaper:

- Doel van het onderzoek
- Kwaliteit meten
- Werkwijze
- Verbetertraject
- Resultaat
- Kosten

## DOEL VAN HET ONDERZOEK

Uw dienstverlening draait om uw klanten. Het is dan ook essentieel te weten hoe tevreden uw klant is en wat hij verwacht. Met het klanttevredenheidsonderzoek krijgt u inzicht in de kwaliteit van uw dienstverlening door het verschil te meten tussen verwachting en realiteit. Eventuele knelpunten in de dienstverlening komen in het onderzoek aan het licht. Op basis van de onderzoeksresultaten kunt u gerichte maatregelen doorvoeren, die de klant snel merkt en waardeert.

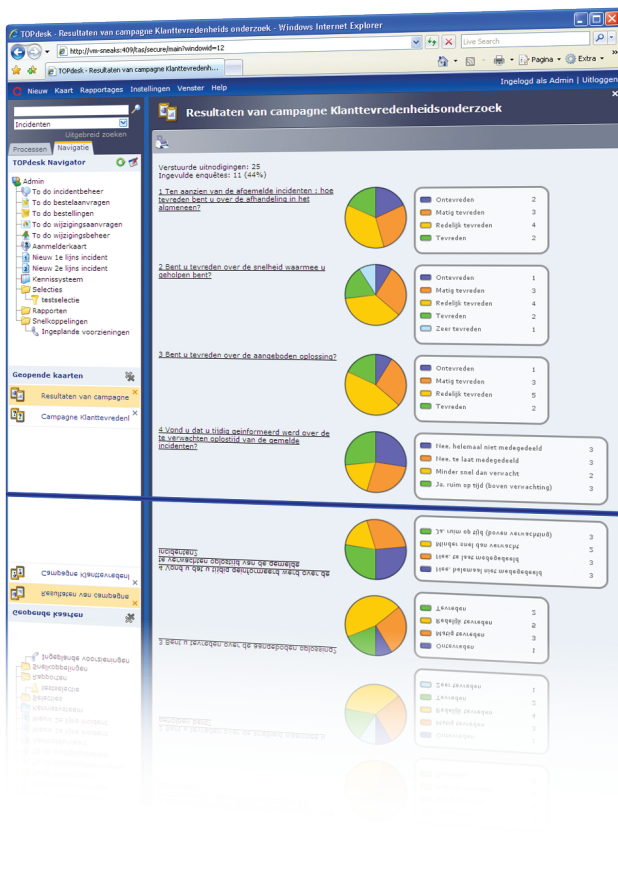
## KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING MEETBAAR MAKEN

De kwaliteit van uw dienstverlening zoals de klant die ervaart, is lastig te meten. Volgens het bekende SERVQUAL-model letten klanten onbewust op een aantal factoren om de kwaliteit van een dienst te bepalen. Dit zijn onder andere de betrouwbaarheid, communicatievaardigheden, toegankelijkheid en het inlevingsvermogen van de dienstverlener. Uw prestaties op deze vlakken worden gemeten in het klanttevredenheidsonderzoek.

## WERKWIJZE

Een standaardtraject voor het klanttevredenheidsonderzoek neemt drie of vier dagen in beslag. De dagindeling ziet er als volgt uit:

- Dag 1: De opdrachtgever en de TOPdesk-consultant bespreken een plan van aanpak. Ze stellen de doelen en de opzet van het onderzoek vast. Ook worden de enquêtevragen besproken en eventueel aangepast. Er wordt in TOPdesk een enquête opgesteld die via een mailing naar uw klanten verstuurd kan worden op een zelf te bepalen moment.
- Dag 2: De consultant draait de resultaten van de enquête uit. Hij analyseert de gegevens en verwerkt deze tot een rapport. Daarna evalueren de opdrachtgever en de consultant het verloop van het onderzoek.
- Dag 3: De consultant stelt een rapport op waarin de resultaten en conclusies van het onderzoek worden toegelicht. De consultant voert deze werkzaamheden uit op het kantoor van TOPdesk.
- Dag 4 (Optioneel): Uitgebreide presentatie van de conclusies van het onderzoek. Hierbij wordt uitvoerig aandacht besteed aan knelpunten in de dienstverlening en mogelijke verbeteringen.



## VERBETERTRAJECT

Het klanttevredenheidsonderzoek brengt eventuele knelpunten in de dienstverlening aan het licht. De resultaten van het onderzoek kunnen gebruikt worden als uitgangspunt voor een verbetertraject. U kunt TOPdesk Consultancy ook inzetten om dit traject te begeleiden. Na het verbetertraject kan het klanttevredenheidsonderzoek nogmaals worden uitgevoerd om de resultaten van de verbeteringen te meten.

Enquête Klanttevredenheidsonderzoek - Voorbeeld

Vraag 1  
Bij welke afdeling bent u werkzaam?

Vraag 2  
Mijn storingen en vragen worden altijd opgelost.

Zeer mee eens  
 Mee eens  
 Neutraal  
 Mee oneens  
 Zeer mee oneens

Vraag 3  
Ik word het liefst op de hoogte gehouden van vorderingen via:

Mondeling  
 E-mail  
 Telefonisch  
 Intranet / Web  
 Anders, namelijk:

## RESULTAAT

Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek geeft inzicht in de huidige kwaliteit van uw dienstverlening in de vorm van een rapport. U heeft hiermee een overzicht van de knelpunten in uw organisatie, dat als uitgangspunt gebruikt kan worden voor concrete meetbare verbeteringen.

## KOSTEN

Klanttevredenheidsonderzoek (incl.: rapport): €2.370,-  
Presentatie en nabespreking (optioneel): €790,-  
Genoemde kosten zijn exclusief BTW en reiskosten.  
De kosten van een verbetertraject onder begeleiding van TOPdesk Consultancy zijn op aanvraag beschikbaar.

### Andere relevante whitepapers:

- [Module Enquêtes](#)
- [TOPdesk-audit](#)
- [Training Klantgericht werken](#)
- [Training Process Awareness](#)
- [Procesvolwassenheidsmeting](#)

## MEER INFORMATIE

Bij u op locatie of bij ons in Delft bespreken we graag wat TOPdesk voor uw organisatie kan betekenen.

U kunt contact met ons opnemen via telefoon (015) 270 09 09 of e-mailen naar [consultancy@topdesk.nl](mailto:consultancy@topdesk.nl). Neem ook eens een kijkje op onze website [www.topdesk.nl](http://www.topdesk.nl).