

## Vraagstelling (klant) tevredenheidsonderzoek

### Voorbeeldvragenlijst relationeel Klantonderzoek

Een relationeel onderzoek wordt uitgevoerd om de loyaliteit te bepalen en de kracht van de samenwerking (relatie) te meten. Meestal wordt dit onderzoek jaarlijks of om het jaar uitgevoerd.

Voorbeeldvragen:

- Hoe zou u Xsample in zijn totaliteit beoordelen met een rapportcijfer?
- Kunt u in enkele steekwoorden uw ervaringen met Xsample beschrijven?
- Hoe waarschijnlijk is het dat u Xsample zou aanbevelen aan familie, vrienden en relaties?  
NPS – net promoter score (%9+10 – % 0-6)
- Heeft u Xsample weleens aanbevolen aan familie, vrienden en relaties?
- Hoe waarschijnlijk is het dat u volgend jaar opnieuw klant bent bij Xsample?
- Zou u opnieuw kiezen voor Xsample als leverancier?
- Wie beschouwt u als de belangrijkste concurrent van Xsample?
- Hoe presteert Xsample ten opzichte van deze concurrent?
- Kunt u voor de volgende aspecten een rapportcijfer geven?
- Communicatie met XSAMPLE
- Deskundigheid van contactpersoon
- Kwaliteit van het geleverde werk
- Deskundigheid van contactpersoon
- XSAMPLE helpt ons resultaten te boeken
- XSAMPLE is een betrokken zakenpartner
- Kunt u in enkele steekwoorden beschrijven hoe u de samenwerking met XSAMPLE ervaart?
- Met hoeveel sterren beoordeelt u de dienstverlening van XSAMPLE?
- Heeft u verder nog opmerkingen?
- Welke verbeterpunten heeft u voor Xsample?
- Wilt u uw ervaringen delen? Een referentie voor Xsample schrijven?

## Voorbeeldvragenlijst transactioneel Klantonderzoek

Voor het optimaliseren van processen is het handig om de klantbeleving direct na contacten met je organisatie te evalueren. Hierbij kan het gaan om verschillende contacten zoals: aanvraag informatie, bezoek accountmanager, telefoongesprek callcenter, ontvangst levering, afhandeling klacht etc. Kenmerk van dit type onderzoek is dat er een korte vragenlijst direct na het contact wordt verstuurd. Door het koppelen van actie-alerts aan resultaten van het onderzoek en het synchroniseren van onderzoeksdata met je accountdata kan zeer klantgericht worden gereageerd. De juiste reactie heeft veel meer impact op het moment dat het er voor de klant nog toe doet.

### Vragen met betrekking tot specifieke contactmomenten/transacties

Afspraak/bezoek accountmanager

- Wat is uw totaaloordeel over de manier waarop XSAMPLE de afspraak voor u heeft ingevuld?
- Wat zou XSAMPLE anders moeten doen voor een betere beoordeling?
- Wat zorgt ervoor dat u zo enthousiast bent over de manier waarop XSAMPLE voor u deze afspraak heeft afgehandeld?
- In welke mate zijn uw verwachtingen met betrekking tot deze afspraak waargemaakt?
- Klacht
- Heeft u in de afgelopen 12 maanden een klacht ervaren met betrekking tot de samenwerking met XSAMPLE?
- Heeft u deze klacht ook bij XSAMPLE kenbaar gemaakt?
- Is de klacht inmiddels voor u helemaal afgehandeld?
- Hoeveel moeite heeft u zelf moeten doen om deze klacht af te handelen?
- Graag zou uw accountmanager contact met u opnemen indien uw antwoorden daar aanleiding toe geven, geeft u daar toestemming voor?

## Voorbeeldvragenlijst onderzoek employee engagement

Zonder betrokken medewerkers krijgt u nooit een onderscheidende klantervaring. Heel belangrijk dus om een scherp zicht te hebben op de betrokkenheid van uw medewerkers. De internationale E-engagementindex geeft aan hoe uw organisatie presteert ten opzichte van andere organisaties op dit gebied.

- Wat is uw totaaloordeel over Xsample als werkgever?
- Ik ben er trots om op te werken voor deze organisatie
- Ik denk zelden aan een andere baan/werkgever
- Ik ben tevreden over mijn werk bij deze organisatie
- Ik zou werken bij deze organisatie aanbevelen
- Wat zou Xsample nog kunnen veranderen/verbeteren als werkgever?