



Samenvatting rapport klanttevredenheidsonderzoek B-able november 2009

Opdrachtgever: B-able

Opdrachtnemer: Adtempus

Onderzoekperiode: oktober/november 2009

Fase 2 betreft een 2^e meting (de 0-meting heeft begin 2009 plaatsgevonden)

Methodiek: telefonische enquête onder 16 willekeurige respondenten

Steekproefsamenstelling: a-select

Doelstelling:

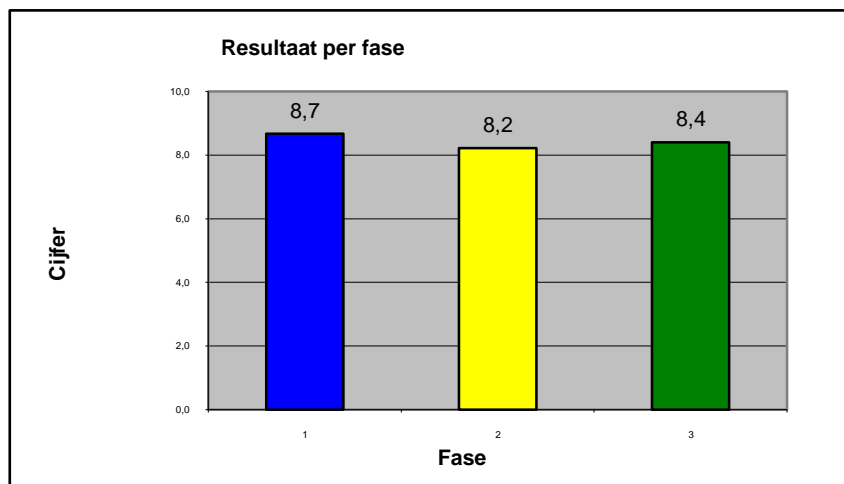
B-able wil de kwaliteit van haar dienstverlening continu optimaliseren en maximaal afstemmen op de wensen van haar klanten. Een lange termijnrelatie met de klant staat hoog in het vaandel. Door middel van een 2^e meting is in kaart gebracht wat de effecten van het verbetertraject zijn op de klanttevredenheid en loyaliteit.

Conclusies:

Het onderzoek geeft aan dat de klanten van B-able de dienstverlening gemiddeld waarderen met een **8,5**. In het vorige onderzoek werd dit gewaardeerd met een 7,6. Deze significante verbetering zie je ook goed terug in alle 3 de deelresultaten:

1. De **adviesfase** (snelheid, inlevingsvermogen, oplossingsgerichtheid en het managen van verwachtingen) scoort B-able nu een **8,7** (was 8,0).

2. De **implementatiefase** (kennis, projectmatige aanpak en de communicatie) levert een **8,2** op (was 7,2). Het onderdeel kennis scoorde erg hoog met een 8,9 (was 6,8).



3. De **after salesfase** (eindresultaat en nazorg) resulteert in een **8,4** (was 7,6). In het onderzoek is ook de loyaliteit in beeld gebracht. Zou een klant als referent willen optreden en opnieuw diensten afnemen bij B-able? 100% van de respondenten antwoordden met een JA (was gemiddeld 83,5%). Resumerend B-able is in staat geweest om op alle fronten haar dienstverlening op een uitzonderlijke wijze te verbeteren.

Aanbevelingen:

- * Uitgebreider inventariseren wat de klant onder een projectmatige aanpak verstaat.
- * Optioneel projectmanagement aanbieden en opstellen als partner, niet als uitvoerder.
- * Veelvuldig afstemming zoeken met de klant d.m.v. open vragen, doorvragen en controle vragen.
- * Interne communicatie borgen tussen engineering en sales.
- * Stellen van een overall score van 9,0 als target voor 2010.