



Performance Scan[®]

snel meer inzicht in de kortste route
naar resultaatverbetering



VAN KLANTBEWUST NAAR KLANTGERICHT ONDERNEMEN

Informatie als uitgangspunt voor succes



Klanten worden kritischer en verwachten steeds meer van uw organisatie. Gedegen inzicht in uw prestaties is daarom een belangrijke voorwaarde voor succes.

Herkent u zich in deze doelstellingen?

- Klanten tevreden stellen en optimaal bedienen door perfect in te spelen op hun verwachtingen
- Werven en behouden van loyale klanten die uitgroeien tot ambassadeurs van uw organisatie
- Beschikbare middelen zo effectief mogelijk inzetten
- De winstbijdrage per klant optimaliseren

Om te bepalen op welk terrein u op korte termijn het beste kunt investeren om deze doelstellingen te realiseren heeft u behoefte aan informatie. Informatie die u in staat stelt om de juiste keuzes te maken en op doelgerichte wijze te werken aan verbetering. Een effectieve inzet van uw beschikbare middelen en een meer klantgerichte organisatie is uiteindelijk het resultaat.

Om u hierbij van dienst te zijn hebben NewRatio en Goos Marketing Research samen een nieuwe methode ontwikkeld: de NewRatio Performance Scan.



Geen rapporten maar tastbaar resultaat



De NewRatio Performance Scan (NPS) is geen klanttevredenheidsonderzoek waarbij grote en representatieve steekproeven onder het gehele klantenbestand worden getrokken. De NPS is ook niet gericht op het genereren van allerlei percentages en dikke rapporten, maar wordt daarentegen gekenmerkt door een meer kwalitatieve insteek. Weten gaat bij de NPS boven meten. De NPS biedt in korte tijd inzicht in motieven en oorzaken, zodat er input wordt gegenereerd ten behoeve van concrete resultaat verbetering.

Wat levert het uw organisatie op?

De NPS biedt tastbare, concrete informatie en geeft u in korte tijd meer inzicht in de volgende zaken:

- De verwachtingen en tevredenheid van uw klanten of klantsegmenten ten aanzien van het product of de dienst, het koopproces, de dienstverlening en alle andere facetten van het klantcontact.
- Op welke klantverwachtingen u het best in kunt spelen
- De huidige sterke en zwakke punten uw dienstverlening en de belangrijkste verbetergebieden
- Welke zaken u als eerste moet aanpakken om beter te zijn dan uw concurrenten
- De mate van loyaliteit van uw klanten en hoe u de loyaliteit van uw klanten mogelijk kan verhogen
- De effectiviteit van uw marketing en sales activiteiten

Aanpak en uitvoering

De NPS biedt informatie vanuit verschillende gezichtspunten:

- Voor een optimaal resultaat wordt de NPS uitgevoerd op drie verschillende niveaus; management, operatie en klant. Het is immers niet alleen van belang om de klant te horen, maar ook om inzicht te hebben in de opvattingen van management en de operationele afdelingen die rechtstreeks contact hebben met de klant.
- Voor het interne onderzoekgedeelte wordt gebruik gemaakt van diepteinterviews door een ervaren interviewer.
- Onder klanten wordt afhankelijk van het type en het aantal klanten van uw organisatie een keuze gemaakt uit de meest effectieve en economische onderzoeksaanpak (o.a. schriftelijke, online en/of telefonische enquête, diepte-interviews en groepsdiscussies)



Profiel NewRatio en Goos Marketing Research

NewRatio is het organisatie adviesbureau gespecialiseerd in commerciële vraagstukken van zowel profit- als non profit organisaties.

Wij zijn de aanjager en inspirator die uw organisatie helpt om het klantbewustzijn te vergroten, verbeteringen inzichtelijk te maken en deze te vertalen naar concrete actieplannen en praktische oplossingen. Gegevens van klanten met betrekking tot hun verwachtingen, motieven, gedrag en koopprocessen staan daarbij centraal.

Onze gehele dienstverlening is erop gericht om onze relaties op innovatieve wijze te ondersteunen bij het ontwikkelen van diepe en winstgevende klantrelaties en de hiervoor beschikbare middelen op een zo effectief en efficiënt mogelijke wijze in te zetten.

Goos Marketing Research is een bureau voor kwalitatief en kwantitatief marktonderzoek.

Goos Marketing Research onderscheidt zich door betrokkenheid en inlevingsvermogen te combineren met deskundigheid en creativiteit. Centraal staat daarbij de ambitie om toegevoegde waarde te leveren in de vorm van voor de opdrachtgever praktisch toepasbare oplossingen.



Rotterdam office: Eendrachtsweg 71 | 3012 LG Rotterdam

Amsterdam office: Atrium Strawinskylaan 305 | 11077 ZX Amsterdam

Tel: +31 (0)20 3012301 | Fax: +31 (0)20 3012202

info@newratio.com | www.newratio.com