

NEWRATIO PERFORMANCE SCAN

GEEN DIKKE RAPPORTEN
MAAR ACTIEMATIGE INFORMATIE
EN TASTBAAR RESULTAAT



**De klant gaf u dit jaar gemiddeld een 7
maar wat gaat u doen
om volgend jaar een 8 te scoren?**

U wilt uw klanten tevreden stellen en optimaal bedienen door perfect in te spelen op hun verwachtingen. Om er achter te komen wat de klant van uw organisatie vindt doet u traditioneel daarom 1 of 2 x per jaar een klanttevredenheidsonderzoek. Dit resulteert veelal in dikke rapporten met veel percentages en grafieken die niet of nauwelijks bijdragen tot het verbeteren van de dienstverlening aan uw klanten.

HIER ZIJN DE VOLGENDE TWEE REDENEN VOOR:

- Het ontbreekt in dit soort kwantitatieve onderzoeken veelal aan actiematige informatie of input om concreet iets te verbeteren.
- Door alleen de klant te bevragen en niet het management en medewerkers ontstaat een erg eenzijdig beeld en is er weinig interne betrokkenheid bij de uitkomsten van het onderzoek.

WETEN GAAT BOVEN METEN

In vergelijking met het traditionele klanttevredenheids-onderzoek kenmerkt de NewRatio Performance zich door een meer kwalitatieve benadering. Hierdoor wordt er in korte tijd inzicht in motieven en

oorzaken gegeneerd die als input dienen voor het formuleren van concrete actiepunten gericht op verbeteren van de dienstverlening aan de klant.

HOE KIJKT UW EIGEN ORGANISATIE NAAR DE KLANT?

Het is naast de mening van de klant ook van belang om te weten hoe er vanuit uw eigen organisatie naar de klant en de dienstverlening wordt gekeken. Voor een optimaal resultaat wordt de NewRatio Performance Scan daarom op drie verschillende niveaus uitgevoerd; management, medewerkers en klant. Dit vergroot de interne betrokkenheid bij het klantonderzoek en levert u ook nog eens zeer waardevolle informatie op.



COMMERCIAL INNOVATORS

NewRatio begeleidt organisaties om hun klantwaarde en het onderscheidend vermogen in de markt structureel te vergroten. Het resultaat: verbetering van omzet en winstgevendheid.

Neem contact op met NewRatio tel: **020-3012301** kijk voor meer informatie op **www.newratio.com**