



PERFORMANCE
SOLUTIONS

©

It is
following

VERY IMPORTANT
IMPORTANT
NOT IMPORTANT

Client engagement scan[®]

'Van cliënt/patiënt naar gratis ambassadeur'

Hoe tevreden zijn jouw cliënten/patiënten over jullie dienstverlening? Een enquête levert nogal eens sociaal wenselijke antwoorden op. De Client engagement scan[®] toont je de werkelijkheid.

Een loyale cliënt/patiënt die graag bij je terugkomt en zelfs als gratis ambassadeur optreedt. Mooier kan het bijna niet. De Client engagement scan[®] biedt de mogelijkheid om nog bewuster met je cliënten/patiënten om te gaan en de band met jouw cliënten/patiënten verder te verstevigen.

- Elke dag actuele informatie
- Inzicht in cliënt-/patiënttevredenheid en -betrokkenheid
- Voorspelling van verwachte loyaliteit

Doelgroep

Alle organisaties waarin de cliënt/patiënt centraal staat en het uitgangspunt is van alle activiteiten



Frequentie:

De Client engagement scan[®] kan éénmalig ingezet worden om een momentopname te maken. Wij bieden ook de mogelijkheid om een continue meting uit te voeren zodat je altijd een actueel overzicht hebt in de loyaliteit van je cliënten/patiënten en (nog) sneller kunt schakelen op veranderende wensen en behoeften.

De Client engagement scan[®] meet de loyaliteit van je cliënten/patiënten. Je kunt bewust en doelgericht aan cliënten-/patiëntentrouw werken en zo de continuïteit van jouw organisatie waarborgen. We meten o.a. de tevredenheid over jullie diensten en producten, evenals de emotionele band van de cliënt/patiënt met jouw organisatie.

De verwachte mate van loyaliteit en het hieruit voortvloeiende ambassadeurschap zijn belangrijke criteria die wij in een heldere rapportage terugkoppelen.

Resultaten:

- Inzicht in de verwachte mate van loyaliteit onder je cliënten/patiënten
- On-line, realtime rapportage per categorie & cliënten/patiëntengroep



Opbouw:

■ Intakegesprek

- in kaart brengen van de belangrijkste succesbepalende factoren voor 'customer engagement' binnen je organisatie
- analyse van je cliënten-/patiëntenbestand om zo de vertaling van de rapportage naar gewenste actie binnen de organisatie te vergemakkelijken
- vaststellen van de gewenste frequentie en scanwijze
- vaststellen van de gewenste rapportage

■ Scanvoorstel

- op basis van het intakegesprek maken wij een voorstel voor de inhoud van het meetinstrument en de uitvoering van de Client engagement scan[®]
- wij bespreken het voorstel met je en voeren indien gewenst aanpassingen door in de enquêtevragen en werkwijze om een naadloze aansluiting op jouw organisatie te verkrijgen

■ Pilotscan

- Om er zeker van te zijn dat de Client engagement scan[®] de gewenste informatie oplevert, voeren wij onder een beperkt aantal van jouw cliënten/patiënten een pilotscan uit. De resultaten worden verwerkt en besproken. Op basis van deze evaluatie zetten we de definitieve enquête op.
- Uitvoeren en evalueren Client engagement scan[®]



CENTRAL OFFICE:
HOLLAND OFFICE CENTER
BUILDING 4
KRUISWEG 817
2132 NG HOOFDDORP
THE NETHERLANDS
T +31 (0)23 510 0 510
F +31 (0)23 510 0 515
E INFO@PERFORMANCE-SOLUTIONS.EU
I WWW.PERFORMANCE-SOLUTIONS.EU