



PERFORMANCE
SOLUTIONS

©

It is
following

VERY IMPORTANT
IMPORTANT
NOT IMPORTANT

Customer engagement scan[®]

'Van klant naar gratis ambassadeur'

Hoe tevreden zijn jouw klanten over jullie producten en dienstverlening? Een enquête levert nogal eens sociaal wenselijke antwoorden op. De Customer engagement scan[®] toont je de werkelijkheid.

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

- Elke dag actuele informatie
- Inzicht in klanttevredenheid en -betrokkenheid
- Voorspelling van verwachte loyaliteit

Doelgroep

Alle bedrijven en organisaties waarin de klant centraal staat en het uitgangspunt is van alle activiteiten



Duur:

De Customer 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 medewerkers en (nog) sneller kunt schakelen op veranderende wensen en behoeften.

Met de continue meting heb je altijd een actueel inzicht in de loyaliteit van je klanten en kan je (nog) sneller inspelen op veranderende wensen en behoeften. Bijvoorbeeld door elke maand 1/12 van alle klanten te benaderen.

De Customer engagement scan[®] meet de loyaliteit van je klanten. Je kunt bewust en doelgericht aan klantentrouw 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 klant met jouw bedrijf.

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 klanten
- On-line, realtime rapportage per categorie & klantengroep



Opbouw:

■ Intakegesprek

- in kaart brengen van de belangrijkste succesbepalende factoren voor 'customer engagement' binnen je organisatie
- analyse van je klantenbestand 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 Customer 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 Customer engagement scan[®] de gewenste informatie oplevert, voeren wij onder een beperkt aantal van jouw klanten een pilotscan uit. De resultaten worden verwerkt en besproken. Op basis van deze evaluatie zetten we de definitieve enquête op.
- Uitvoeren en evalueren Customer 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