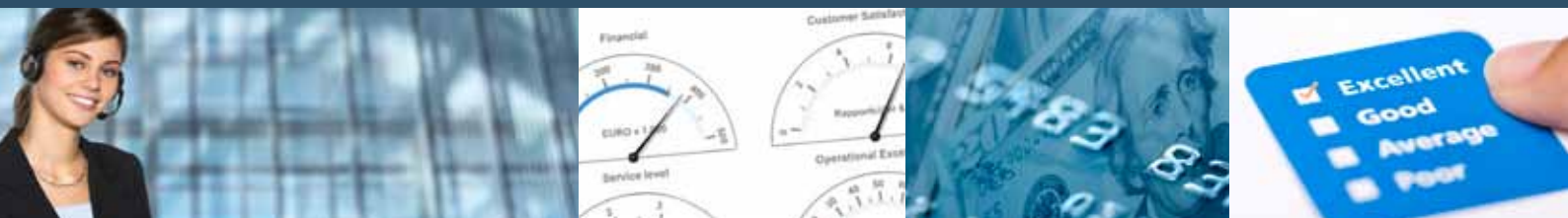


Klanttevredenheidsmonitor



Gericht werken aan de optimale mix tussen tevredenheid en kosten

Zijn uw klanten tevreden? Weet u de verwachtingen van uw klanten te managen? Het klanttevredenheidsonderzoek van Hospitality Consultants biedt inzicht in de tevredenheid van uw klanten én de juiste managementinformatie om te sturen, verbeteren en optimaliseren

Speelruimte voor de facility manager

Het is dus de uitdaging om zicht te krijgen op de speelruimte die u heeft en de factoren waarmee u klanttevredenheid maar ook de kosten kunt beïnvloeden. Het is interessant de klanttevredenheid te relateren aan de hoogte van uitgaven per dienst. Met dit inzicht kan de facilitaire organisatie op die aspecten sturen, die leiden tot 'de optimale klanttevredenheid/kosten ratio'.

Welke diensten vinden klanten belangrijk

De monitor meet de tevredenheid, maar biedt ook de unieke kans vast te stellen welk belang klanten toekennen aan bepaalde diensten en de mogelijkheid ze aan elkaar of aan de uitgaven per dienst te relateren. Dit betekent snel inzicht in welke acties u voor welke diensten kunt nemen en wat hiervan het effect op tevredenheid maar ook op kosten zal zijn. En u kunt heel gericht werken aan een optimale mix tussen klanttevredenheid en kosten.

Tevredenheid in beeld

Onze klanttevredenheidsmonitor brengt zowel de overall tevredenheid over de facilitaire organisatie als de tevredenheid voor de afzonderlijke facilitaire diensten in beeld. Met het digitale internet-dashboard loopt u zo door de resultaten heen. Het biedt de mogelijkheid om op detail in te zoomen, maar ook per locatie of afdeling.

In het kort

- Digitale enquête op basis van Facility Performance Standard
- Online dashboard met resultaten
- Overall tot dienst/pand specifiek
- Benchmark met vergelijkbare organisaties
- Vergelijking met eerdere onderzoeken

Beleving; toevoegen van waarde voor de klant

Generiek is het zo dat wanneer de ervaring/beleving van een klant van een specifieke dienst beter is dan de verwachting, de klant tevreden is. Het is dus zaak om naast aandacht voor de kwaliteit van dienstverlening te zorgen dat verwachtingen voldoende worden gemanaged en ervaringen positief worden gestimuleerd. Zo kunt u klanttevredenheid verhogen door het toevoegen van waarde op voor de klant belangrijke onderdelen. Denk aan kostenverhogende aspecten als uitbreiding van openingstijden of assortiment, maar juist ook aan nauwelijks kostenverhogende aspecten zoals verandering van gedrag, houding en communicatie.



Hospitality Consultants

Smallepad 13-15 / 3811 MG / Amersfoort

Postbus 2186 / 3800 CD / Amersfoort

Postbus 755 / 6200 AT / Maastricht

Tel: +31 (0)33 462 55 55

info@hospitalityconsultants.nl

www.hospitalityconsultants.nl

www.hospitality-interim.nl

www.hospitalitydesign.nl

Analyses van de enquête

Wij voeren een uitgebreide statistische analyse van de respons uit. Deze analyse geeft inzicht in welke facilitaire dienst het meest of minst bijdraagt aan de klanttevredenheid en legt de relatie tussen de verschillende parameters en klanttevredenheid. Wij verzorgen een benchmark met vergelijkbare organisaties en eventueel een vergelijking met de resultaten uit eerdere onderzoeken.

Verbetercyclus voor uw facilitaire zaken

Idealiter maakt het meten van klanttevredenheid vast onderdeel uit van een verbetercyclus, zodat structureel en continu wordt gestreefd naar de optimale ratio. Hiermee is klanttevredenheid een van de peilers waarop u structureel uw facilitaire performances meet en managet.

Enquête

De vragen zijn grotendeels gestandaardiseerd en opgesteld op basis van de Facility Performance Standard. Maar er is ook plaats voor maatwerkvragen. Het onderzoek onder uw klanten voeren wij digitaal uit. Dit is laagdrempelig en levert de hoogste respons.

Hospitality Consultants en Performance Management

Hospitality Consultants heeft al 20 jaar ervaring in het opzetten, uitvoeren en analyseren van klanttevredenheidsonderzoeken en beschikt over een uitgebreide databank met referentiegegevens om uw scores te benchmarken met vergelijkbare organisaties. De business unit Performance Management voert de tevredenheidsonderzoeken uit en adviseert facilitaire organisaties bij het 'in control' brengen en houden van de (uitbestede) facilitaire dienstverlening. Op basis van actief onderzoek en de uitkomsten van uw klanttevredenheidsonderzoek kan Performance Management u gericht adviseren of en waar u moet investeren in dienstverlening.

Resultaten

De resultaten zijn online op alle niveaus inzichtelijk. Van overall tot dienst-, doelgroep- en pandspecifiek en in vergelijking met referentieorganisaties en eerdere onderzoeken van uzelf. In een korte rapportage krijgt u een toelichting op de resultaten en de conclusies, quick wins en verbeteringsuggesties voor langere termijn. Hierin is ook aandacht voor gerichte acties per doelgroep, pand en/of dienst.

Meer informatie?

Jacqueline Bakker

+31 (0)33 462 55 55

j.bakker@hospitalityconsultants.nl

www.hospitalityconsultants.nl