

Rapportage Klanttevredenheid Telefonisch contact

Excel

Je ontvangt een Excel-bestand met alle resultaten van het gehouden Klanttevredenheidsonderzoek naar aanleiding van Telefonisch contact. De basis van deze resultaten zijn alle Klanttevredenheidsonderzoeken die in de betreffende periode zijn verstuurd vanuit het online platform. In dit document tref je een beschrijving aan van alle kolommen. De kolommen zijn te groeperen rondom de volgende onderwerpen:

- Klantgegevens
- Gegevens KTO
- Resultaten

Klantgegevens

Id

Klant-ID is het nummer dat de betreffende klant in het online platform heeft

Voornaam klant

Betreft de voornaam van de klant

Achternaam klant

Betreft de achternaam van de klant

Rel-nummer

Relatienummer van de klant zoals door de adviseur in het online platform vastgelegd.

Plaats klant

Dit betreft de woonplaats van de klant

Bedrijfsnaam klant

Dit betreft de bedrijfsnaam van de klant

Voornaam relatiebeheerder

Betreft de voornaam van de vaste contactpersoon van de klant

Achternaam relatiebeheerder

Betreft de achternaam van de vaste contactpersoon van de klant

Gegevens KTO

Contact met voornaam

Betreft de voornaam van de medewerker waarmee de klant contact had, naar aanleiding waarvan dit KTO is verstuurd.

Contact met achternaam

Betreft de achternaam van de medewerker waarmee de klant contact had, naar aanleiding waarvan dit KTO is verstuurd.

Verzonden voornaam

Betreft de voornaam van de medewerker die het KTO heeft verstuurd.

Verzonden achternaam

Betreft de achternaam van de medewerker die het KTO heeft verstuurd.

Datum klantcontact

Betreft de datum waarop de klant contact had, naar aanleiding waarvan het KTO is verstuurd.

Datum verzonden

Betreft de datum waarop het KTO naar de klant is verstuurd

Ingevuld

Geeft aan of de klant het KTO heeft ingevuld (= TRUE) of niet (=Leeg)

Resultaten

Voor alle onderstaande vragen geldt dat als het dataveld leeg is, de klant geen antwoord heeft ingevuld.

Vraag_1

Waarom nam u contact op met ons accountantskantoor?

Open vraag: de tekst is door de klant zelf ingegeven

Vraag_2

Hoeveel moeite heeft u tijdens het telefoongesprek met ons accountantskantoor moeten doen om antwoord te krijgen op uw vraag?

Antwoordopties:

KE1 = Zeer weinig moeite

KE2 = Weinig moeite

KE3 = Zoals ik had verwacht

KE4 = Veel moeite

KE5 = Zeer veel moeite

KTO Telefonisch contact

Vraag_3

Geef een toelichting

Open vraag: tekst is door de klant zelf ingegeven

Vraag_4

Bereikbaarheid: de snelheid waarmee ik een medewerker aan de telefoon kreeg

Antwoord via een rapportcijfer, waarbij 1 = erg slecht en 10 = erg goed

Vraag_5

Medewerker: denk aan behulpzaamheid, kennisniveau, begrip, nakomen afspraken

Antwoord via een rapportcijfer, waarbij 1 = erg slecht en 10 = erg goed

Vraag_6

Het eindresultaat: antwoord / oplossing

Antwoord via een rapportcijfer, waarbij 1 = erg slecht en 10 = erg goed

Vraag_7

De totale doorlooptijd van de vraag tot en met de oplossing

Antwoord via een rapportcijfer, waarbij 1 = erg slecht en 10 = erg goed

Vraag_8

Anders, namelijk:

Open vraag: tekst ingegeven door de klant

Vraag_9

Geef een toelichting

Open vraag: tekst ingegeven door de klant

Vraag_10

Was het na het gesprek voor u duidelijk wat u kunt verwachten/ of wat u nu moet doen?

Antwoordopties:

KE1 = Ja, zeer zeker

KE2 = Ja, een beetje

KE3 = Nee, niet echt

KE4 = Nee, helemaal niet

Vraag_11

Geef een toelichting

Open vraag: tekst ingegeven door de klant

Vraag_12

Heeft u de afgelopen 2 maanden al vaker gebeld over dit onderwerp?

Antwoordopties:

KE1 = Nee, was eerste keer dat ik belde

KE2 = Ja, 1 keer eerder

KE3 = Ja, 2-3 keer

KE4 = Ja, 4 keer of vaker

Vraag_13

Hoe waarschijnlijk is het dat u ons accountantskantoor aanbeveelt bij uw relaties?

Antwoord via een rapportcijfer, waarbij 1 = erg slecht en 10 = erg goed

Vraag_14

Heeft u nog tips waarmee ons accountantskantoor haar dienstverlening kan verbeteren?

Open vraag: tekst ingegeven door de klant

Toelichting bij vraag_13

Bij vraag 13 wordt de klant gevraagd een rapportcijfer te geven voor de waarschijnlijkheid dat hij/zij uw kantoor aanbeveelt bij relaties. Dit is de zogenaamde Netto Promotor Score. De Netto Promotor Score (NPS) is een norm die door veel dienstverlenende bedrijven wordt gebruikt om de klanttevredenheid te meten. De achtergrond is dat de mate waarin uw klanten u aanbevelen bij hun relaties een sterke correlatie heeft met omzetgroei. De ervaring leert dat klanten die u waarderen met een rapportcijfer 8, 9 of 10 ambassadeurs voor u kunnen zijn. Valt het rapportcijfer lager uit, dan voldoet uw dienstverlening in onvoldoende mate aan de verwachtingen van uw klant om als ambassadeur voor u op te treden.