

Rapportage Klanttevredenheid Nulmeting

Excel

Je ontvangt een Excel-bestand met alle resultaten van het gehouden Klanttevredenheidsonderzoek (KTO). In dit document tref je een beschrijving aan van de verschillende kolommen. De beschrijving is gegroepeerd rondom 3 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

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 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

Hoe tevreden bent u over de diensten van ons accountantskantoor?

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

Vraag_2

Hoe ervaart u de communicatie met ons accountantskantoor. Zijn we bijvoorbeeld altijd telefonisch en digitaal goed bereikbaar?

Antwoorδοpties: KE1 = Ja, KE2 = Nee

Vraag_3

Hoe ervaart u onze alertheid. Reageren wij bijvoorbeeld altijd snel op uw vragen?

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

Vraag_4

Hoe ervaart u de ontvangst op ons kantoor, de spreekkamers en faciliteiten?

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

Vraag_5

Heeft ons accountantskantoor uw financiële rapporten en overzichten tijdig en correct verstrekt?

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

Vraag_6

Hoe ervaart u dat ons accountantskantoor haar afspraken met u nakomt?

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

Vraag_7

Hoe beoordeelt u de kwaliteit van het werk dat ons accountantskantoor voor u verricht?
Antwoord via een rapportcijfer, waarbij 1 = erg slecht en 10 = erg goed

Vraag_8

Hoe tevreden bent u over uw vaste relatiebeheerder bij ons accountantskantoor?
Antwoord via een rapportcijfer, waarbij 1 = erg slecht en 10 = erg goed

Vraag_9

Heeft uw vaste relatiebeheerder de nodige kennis en expertise om u te adviseren en te begeleiden bij financiële kwesties?
Antwoord via een rapportcijfer, waarbij 1 = erg slecht en 10 = erg goed

Vraag_10

Heeft uw vaste relatiebeheerder de nodige kennis en expertise om u te adviseren en te begeleiden bij fiscale kwesties?
Antwoord via een rapportcijfer, waarbij 1 = erg slecht en 10 = erg goed

Vraag_11

Heeft uw vaste relatiebeheerder de nodige kennis en expertise om u te adviseren en te begeleiden bij bedrijfskundige kwesties?
Antwoord via een rapportcijfer, waarbij 1 = erg slecht en 10 = erg goed

Vraag_12

Hoe ervaart u de communicatie met uw vaste relatiebeheerder. Is hij/zij bijvoorbeeld altijd goed bereikbaar ?
Antwoord via een rapportcijfer, waarbij 1 = erg slecht en 10 = erg goed

Vraag_13

Hoe ervaart u de alertheid van uw vaste relatiebeheerder. Reageert hij/zij bijvoorbeeld altijd snel op uw vragen?
Antwoord via een rapportcijfer, waarbij 1 = erg slecht en 10 = erg goed

Vraag_14

Hoe beoordeelt u de kwaliteit van het werk dat uw vaste relatiebeheerder voor u verricht?
Antwoord via een rapportcijfer, waarbij 1 = erg slecht en 10 = erg goed

Vraag_15

Vindt u dat uw vaste relatiebeheerder proactief is in het identificeren van financiële en fiscale kansen en risico's voor uw bedrijf?

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

Vraag_16

Houdt uw vaste relatiebeheerder u op de hoogte van nieuwe wet- en regelgeving die relevant is voor uw bedrijf?

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

Vraag_17

Vindt u dat uw vaste relatiebeheerder goed begrijpt wat uw behoeften en verwachtingen zijn?

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

Vraag_18

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_19

Zijn er gebieden waarop ons accountantskantoor zich kan verbeteren om aan uw behoeften en verwachtingen te voldoen?

Open vraag: tekst is ingegeven door de klant

Vraag_20

Hoe waarschijnlijk is het dat u uw vaste relatiebeheerder aanbeveelt bij anderen ?

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

Vraag_21

Zijn er gebieden waarop uw vaste relatiebeheerder zich kan verbeteren om aan uw behoeften en verwachtingen te voldoen?

Open vraag: tekst is ingegeven door de klant

Toelichting bij vraag_18

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.