

## Rapportage Klanttevredenheid Afspraak

### Excel

Je hebt een Excel-bestand ontvangen met alle resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) Afspraak. De basis van deze resultaten wordt gevormd door alle KTO Afspraken die door medewerkers in ons online platform zijn ingegeven en waarvoor een KTO naar de betreffende klant is gestuurd.

In deze beschrijving tref je een weergave aan van de verschillende kolommen. De resultaten zijn in te delen in de volgende onderwerpen:

- Klantgegevens
- Gegevens KTO
- Resultaten

### Klantgegevens

De eerste kolommen betreffen de klantgegevens, zoals deze in het KTO zijn opgenomen.

#### 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.

### KTO Afspraak

### KTO Gegevens

Het tweede deel beschrijft de gegevens van het Klanttevredenheidsonderzoek.

#### 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

Dit laatste onderdeel geeft de inhoudelijke beantwoording van het KTO weer. Voor alle onderstaande vragen geldt dat als het dataveld leeg is, de klant geen antwoord heeft ingevuld. Per vraag treft u de gestelde vraag en de mogelijke antwoordopties aan.

#### Vraag\_1

Was uw adviseur op tijd aanwezig voor de afspraak?

Antwoordopties: KE1 = Ja, KE2 = Nee

#### Vraag\_2

Was uw adviseur correct en verzorgd gekleed?

Antwoordopties: KE1 = Ja, KE2 = Nee

#### Vraag\_3

In welke mate maakte de adviseur een vriendelijke, professionele en hoffelijke indruk?

### KTO Afspraak

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

Vraag\_4

Het adviesgesprek was nuttig en informatief

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

Vraag\_5

Tijdens het gesprek luisterde de adviseur goed naar mij.

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

Vraag\_6

De adviseur was in staat om mijn behoeften en verwachtingen goed te begrijpen.

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

Vraag\_7

De adviseur was duidelijk en bekwaam in de uitleg van complexe onderwerpen.

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

Vraag\_8

De adviseur maakte gebruik van visuele hulpmiddelen zoals een presentatie bij zijn uitleg.

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

Vraag\_9

De adviseur heeft alternatieve opties en perspectieven geboden.

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

Vraag\_10

De adviseur was in staat om mijn vragen te beantwoorden en eventuele zorgen weg te nemen.

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

Vraag\_11

De adviseur heeft mij geholpen om weloverwogen beslissingen te nemen.

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

Vraag\_12

In welke mate had het adviesgesprek voldoende diepgang en inhoud?

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

Vraag\_13

Hoe waarschijnlijk is het dat u deze adviseur aanbeveelt bij uw relaties?

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

Vraag\_14

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

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.