

KLANTGERICHTHEIDSONDERZOEK

Klantgerichtheidsonderzoek meet de mate van klantgerichtheid van de eigen medewerkers. De aanpak van Novio Research is gebaseerd op een gevalideerd model en geeft een compleet beeld van de klantgerichtheid van ieder bedrijf. Het is snel uitvoerbaar en er is een ruime benchmark voorhanden.

Waarom een klantgerichtheidsonderzoek?

Klantgerichtheid start vaak intern, maar wordt te vaak alleen bij klanten gemeten. Om echt te leren hoe klantgerichtheid verbeterd kan worden, is een klantgerichtheidsscan onder de eigen medewerkers een belangrijke stap. Het stelt de medewerker centraal en probeert de klantgerichtheid vanuit het bedrijf zelf te verbeteren.

De Novio Research benadering

Het klantgerichtheidsonderzoek van Novio Research is een uitgebalanceerde scan die op basis van kwantitatieve en kwalitatieve vragen alle dimensies van klantgerichtheid in kaart brengt. In de scan worden de volgende aspecten gemeten:

- Hoe wordt de leiding van het bedrijf gezien? Wordt er gewerkt vanuit een duidelijke missie en visie waarin de klant centraal staat?
- Zijn alle werknemers in de organisatie op de hoogte van de doelstelling van het bedrijf en staan ze daar volledig achter?
- Worden de beloften aan klanten waargemaakt in de ogen van de werknemers?
- Worden de juiste klantinzichten door het bedrijf gebruikt?

Op deze manier wordt de beleving onder medewerkers echt tot leven gebracht!

Wat wordt er gerapporteerd?

Rapportages van Novio Research zijn helder, kort en bondig en geven precies die inzichten die nodig zijn om de juiste beslissing te nemen.

- De resultaten worden weergegeven in **overzichtelijke scorecards** die zonder verdere toelichting in de organisatie kunnen worden verspreid
- De scores worden afgezet tegen een **robuuste benchmark** van meer dan 100 bedrijven in Nederland zodat de scores in perspectief kunnen worden geplaatst.
- Dit leidt tot een **duidelijk inzicht** in de onderdelen waarop uw organisatie zich nog kan verbeteren

Novio Research ontzorgt

Het uitvoeren van klantgerichtheidsonderzoek bij Novio Research is heel eenvoudig. Op basis van uw eigen bestand van medewerkers voeren we het onderzoek snel en efficiënt uit. Dit biedt de volgende voordelen:

- **Zelf geen geregeld** met uitsturen van onderzoek en volgen van respons
- Een **korte doorlooptijd** van het project
- Projectmanagement is in handen van **ervaren onderzoekers**
- En is **kostenefficiënt** door standaardisatie