

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK



Klanttevredenheidsonderzoek brengt in kaart in welke mate een bedrijf er in slaagt om de klant centraal te stellen. Het Novio Research model is uniek, omdat het de klant centraal stelt in het onderzoek en tevredenheid vanuit verschillende invalshoeken in kaart brengt.

Waarom een klanttevredenheidsonderzoek?

Een klanttevredenheidsonderzoek is essentieel om te begrijpen of een bedrijf er in slaagt om de klant echt centraal te stellen. De meeste klanttevredenheidsonderzoeken schieten echter tekort omdat de opzet te beperkt is en de klant zelf niet aan het woord wordt gelaten.

De Novio Research benadering

Het klanttevredenheidsonderzoek van Novio Research is een uitgebalanceerde scan die op basis van kwantitatieve en kwalitatieve vragen alle dimensies van klanttevredenheid in kaart brengt.

Het onderzoek start met het delen van een verhaal over de **laatste ervaring** van de klant. Hiermee wordt direct duidelijk wat is blijven hangen en belangrijk is in deze ervaring. Dit verhaal wordt vervolgens door klanten zelf geanalyseerd en verrijkt.

In totaal worden 8 verschillende dimensies van klanttevredenheid onderzocht, waardoor exact kan worden vastgesteld waar verbetering mogelijk is.

Op deze manier wordt de klantervaring echt tot leven gebracht. De Novio Research test is tevens de basis voor de **CCDNA awards**, de grootste prijs op het gebied van Customer Centricity. Daardoor is er een erg rijke benchmark voorhanden om de eigen prestaties in perspectief te plaatsen.

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 die verbeterd kunnen worden

Novio Research ontzorgt

Het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek bij Novio Research is heel eenvoudig. Door onze panels hebben we zelf toegang tot alle klanten, maar we kunnen ook werken met klantenbestanden. Dit biedt de volgende voordelen:

- Een **korte doorlooptijd** van het project
- Projectmanagement is in handen van **ervaren onderzoekers**
- En is **kostenefficiënt** door standaardisatie