

3*3=9 gouden regels

*Alle goede dingen komen in 3-en
3*3 regels voor het meten van tevredenheid*

1. Wees nieuwsgierig

- Denk niet voor de klant, vraag het gewoon

2. Wees eerlijk en slim

- Anoniem = anoniem
- Bij vragen naar persoonsgegevens: wees duidelijk waarvoor deze gebruikt worden - maar vraag er wel naar!
- Segmenteer respondenten, zodat je hen kunt indelen naar herkenbare doelgroep kenmerken

3. Toets eigen ideeën

- Denk niet alleen aan nieuwe producten, maar ook aan nieuwe vormen van dienstverlening, een andere werkwijze en communicatie rondom producten en rondom de relatie

4. Durf

- Noem geen zwaktes of zwakke punten

5. Wees selectief

- In beperking toont zich de meester
- Denk niet: 'alles is belangrijk'

6. Tevredenheidonderzoek kan loyaliteit gunstig beïnvloeden (Hawtorne effect) en voorkomt afbreukrisico in later stadium

- Doe iets met de resultaten en laat het de respondenten ook weten
- Koop tijd, neem de tijd om goed te communiceren
- Stel prioriteiten voor korte en lange termijn acties

7. Behandel de respondent als gelijkwaardig persoon

- Neem de klant serieus
- Zorg dat het onderzoek ook zinvol is voor de klant
- Informeer
- Vraag om medewerking
- Zeg wat er met de input van de respondent wordt gedaan

8. Vraag oprecht

- Stel dus ook open vragen

9. Wees specifiek

- Verval niet in algemeenheden
- Liever 1 goede vraag, dan 5 (te) algemene vragen

**Voor meer informatie,
neemt u contact met ons op.**

Trigenum BV
Kosmonaut 9B
3824 MK Amersfoort
Tel: 033 453 12 92
Fax: 020 524 81 03
Web: www.trigenum.nl
Mail: info@trigenum.nl