

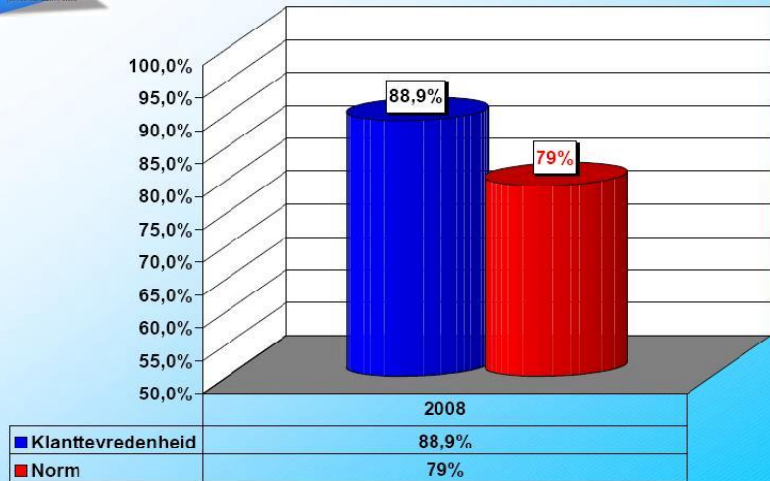
Alert

Maart 2009

Hoe tevreden bent u over ons?
Tips voor het meten van uw gasttevredenheid.

Klanttevredenheid 2008

Van Spronsen & Partners



Klanttevredenheidsonderzoek 2008

Eind vorig jaar hebben we u gevraagd om aan te geven hoe tevreden u met ons bent. U hebt hier in grote getale op gereageerd en we willen u in deze uitgave graag informeren over de uitkomsten van dit onderzoek.

Uitkomsten

Dat u aangeeft dat wij u altijd binnen de door ons gestelde termijn terugbellen en dat de productie altijd op tijd klaar is, vinden wij eigenlijk niet meer dan logisch. Dat u de door ons gemeten gegevens bevestigt, is natuurlijk wel prettig.

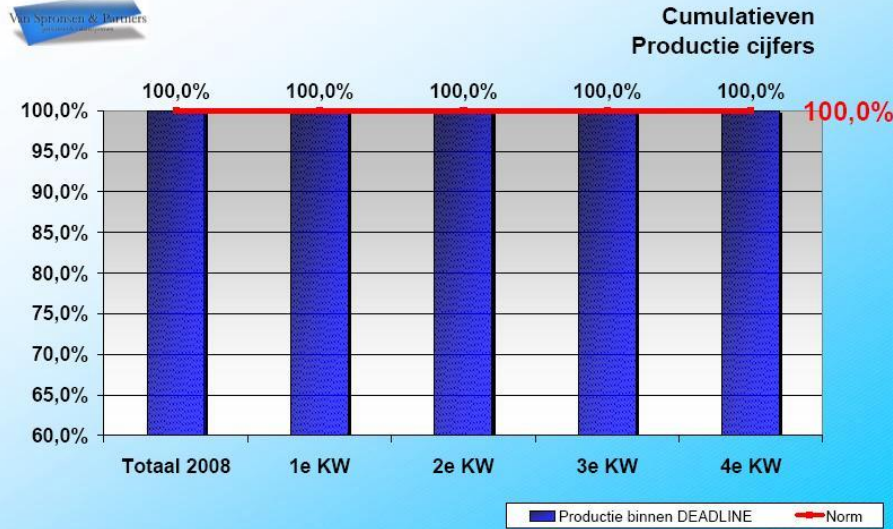
U geeft ons een gemiddelde van 85% als het gaat om onze dienstverlening m.b.t. de productie van de salarisstroken. Als het gaat om het contact dat u met ons hebt om advies te vragen geeft u ons zelfs een gemiddelde van 90%.

Natuurlijk zijn we blij met deze positieve uitkomst, maar het spreekt voor zich dat wij constant kritisch blijven om onze dienstverlening naar u toe te blijven verbeteren en optimaliseren.

Van Spronsen & Partners



Van Spronsen & Partners



De hiernaast afgedrukte grafieken geven de voor u belangrijkste gegevens aan. Wij bellen u altijd terug binnen twee werkdagen. En de termijn waarbinnen u de productie terug heeft, leven wij ook altijd na.

Hoe meet u uw gasttevredenheid?

Wilt u gaan meten? Hieronder een aantal tips voor de uitvoering!

- Een goede voorbereiding is essentieel. Als u duidelijk weet wat u wilt meten, hoe u het gaat doen, zult u merken dat dit in de uitvoering veel tijd en geld bespaart. Vaak is de response dan ook hoger. Daarnaast zijn de resultaten dan ook makkelijker accepteerbaar door iedereen in uw bedrijf.
- Betrek zoveel mogelijk medewerkers bij het onderzoek, zij moeten in ieder geval weten dat u gaat meten!
- Als u gaat meten, bepaal dan met welke frequentie u gaat meten en meet altijd hetzelfde zodat u kunt vergelijken.
- Hoe gaat u de gasttevredenheid meten? Face-to-face? Telefonisch? Schriftelijk, via mail of via brief? Een combinatie?

Gasttevredenheid bestaat uit een heleboel componenten. Zorg dat de componenten apart meetbaar worden. Wat zijn de belangrijke componenten van uw gastvrijheid?



Hoe meet u uw gasttevredenheid?

Bediening

- Hoe wordt de gast verwelkomt?
- Is het personeel vriendelijk?
- Neemt men de tijd voor de gast?
- Heeft het personeel kennis van zaken?

Keuken

- Hygiëne
- Smaak
- Keuze mogelijkheden
- Presentatie
- Gebruik verse producten
- Heeft gast behoefte aan contact met de kok?

Algemeen

- Hoe wordt de sfeer ervaren?
- Voldoet het geheel aan de verwachtingen van de gast?
- Is er goed ingegaan op wensen van de gast?
- Is de prijs/kwaliteit als goed ervaren?
- Is de locatie goed bereikbaar?
- Genoeg parkeermogelijkheden?



Denk ook eens aan een vast gastenpanel. Nodig ze uit voor een borrel/etentje en vraag ze hun ervaringen in uw bedrijf toe te lichten. Dit werkt beter als u de leiding aan het gesprek overlaat aan derden en zelf niet in de verdediging gaat!