

Online KlantTevredenheidsOnderzoek bedrijfsbreed ingezet

Royal Haskoning hecht veel belang aan goede samenwerking met haar klanten. Daarom is het essentieel om te weten hoe klanten die samenwerking ervaren. Dat geeft input die kan worden ingezet ter verbetering van alle processen. Een nieuwe tool helpt de service van Royal Haskoning verder te verbeteren. In samenwerking met Narrowcoach is een nieuw online KlantTevredenheidsOnderzoek (KTO) ontwikkeld. Dit KTO wordt bedrijfsbreed ingezet ter verbetering van de kwaliteit, snelheid en omvang van feedback van onze klanten. Alle divisies zijn gefaseerd gestart met dit nieuwe online klanttevredenheidsonderzoek.

In het verleden verliepen die projectevaluaties lang niet altijd op dezelfde manier. De verwerking van de resultaten kon efficiënter en er was weinig uitwisseling van klantkennis tussen de divisies onderling. "Met het online KTO heeft Royal Haskoning nu een uitstekend instrument in handen, dat de feedback van onze klanten structureert als input voor verbeterprocessen," aldus adviseur Jessica Nevels. "De resultaten worden benut om binnen alle divisies verbeteringen door te voeren. Bovendien kunnen wij de gegevens nu beter en sneller analyseren. Dat kan bedrijfsbreed, maar je kunt ook heel diep de gegevens in terug naar teams van experts, projecten of individuele klanten."

Direct Feedback

Narrow Coach biedt (met behulp van de antwoorden op vragen over kwaliteit, snelheid, afhandeling en service) snel inzicht in wat goed gaat op een afdeling en wat voor verbetering vatbaar is. De klant krijgt een e-mail met een link naar de vragenlijst. Omdat alles online gaat, is direct feedback van klanten mogelijk en kan sneller en beter gestuurd worden op die verbeteringen. "Bovendien kunnen we nu benchmarken op bijvoorbeeld marktsegment, specialiteit of vestiging. Klanten die liever mondeling benaderd willen worden, of afzien van medewerking aan het online onderzoek, kunnen dat natuurlijk aangeven."

Voordelen

Het invullen van de (meerkeuze-)vragenlijst vergt maar weinig tijd. In vijf tot tien minuten zijn alle vragen digitaal beantwoord. De klant kan de enquête bovendien op een door hem zelf gekozen moment en locatie invullen. "De respons op ons KTO is positief en hoog (40%)," vervolgt Jessica Nevels. "Vaak zien we, dat juist de resultaten van de evaluatie van een klanttevredenheidsonderzoek aanleiding zijn voor een persoonlijk gesprek met onze klant. Inmiddels heeft ruim 40% van onze klanten aangegeven als actief referent van Royal Haskoning te willen optreden."

Contactpersoon

Jessica Nevels
