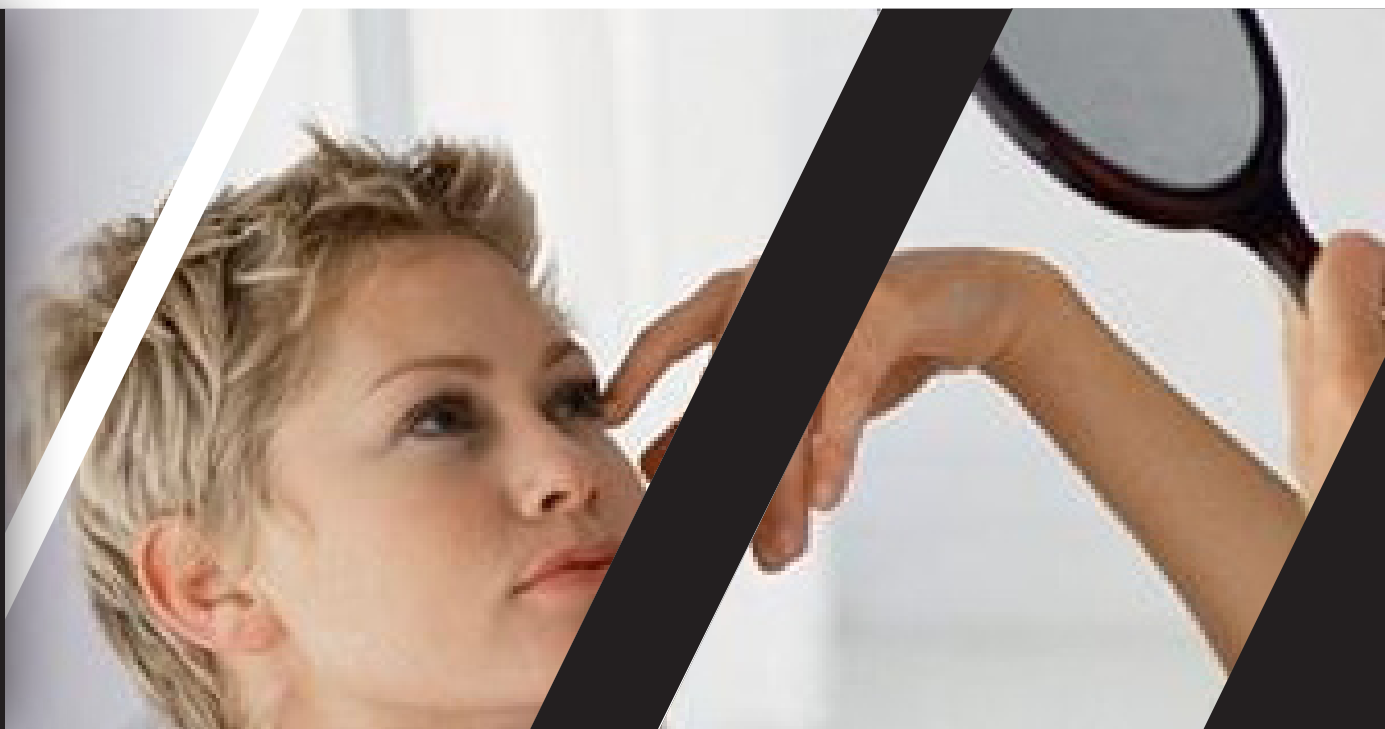


Relatie management
Zelfonderzoek

UW BEDRIJF EN RELATIEMANAGEMENT Zelfonderzoek

OUTSIDE-IN
marketing & communication



I. Luisteren naar de klant

(in-tune)

1. Klanten worden volop in de gelegenheid gesteld om problemen en klachten aan uw bedrijf voor te leggen (bijvoorbeeld via een service-desk of vaste contactpersoon). JA NEE
2. U peilt tenminste eenmaal per jaar de tevredenheid van de klanten middels een algemeen onderzoek of een persoonlijke benadering. JA NEE
3. U maakt onderscheid tussen verschillende typen klanten. JA NEE
4. U weet precies wat een klant van uw bedrijf verwacht. JA NEE
5. Klanten die de relatie met uw bedrijf verbreken, worden gevraagd naar de reden daarvan. JA NEE

II. Klantgerichte organisatie

(in-step)

1. Problemen en klachten van klanten worden in behandeling genomen en een oplossing of voorstel wordt binnen afzienbare tijd teruggekoppeld aan de klant. JA NEE
2. Regelmatig terugkerende problemen en klachten leiden tot aanpassingen van de bedrijfsvoering van uw onderneming. JA NEE
3. Verschillende typen klanten worden op verschillende manieren benaderd. JA NEE
4. U probeert producten en diensten, voor zover mogelijk, op maat af te stemmen op de wensen en behoeften van klanten. JA NEE
5. U houdt klanten regelmatig op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen binnen uw bedrijf (producten, diensten, prijzen etcetera). JA NEE

III. Klantgerichte visie

(in-spired)

1. U volgt en anticipeert op nieuwe trends en ontwikkelingen die voor uw klanten van belang kunnen zijn. JA NEE
2. U heeft een duidelijk geformuleerd beleid ten opzichte van relatiemanagement. JA NEE
3. Uw personeel is op de hoogte van de normen die aan het klantenbeleid zijn gesteld en hanteren deze in de praktijk. JA NEE
4. U weet wat de waarde van een gemiddelde klant is en dus tevens wat het mag kosten om aan relatiemarketing te doen. JA NEE
5. U verzamelt voor u relevante kwalitatieve informatie over uw klanten. JA NEE

IV. Klantgericht blijven

(in-during)

1. Uw personeel wordt regelmatig gewezen op zaken die de klantgerichtheid van uw bedrijf kunnen verbeteren. JA NEE
2. U bent goed op de hoogte wat uw concurrentie klanten biedt en probeert een nog betere kwaliteit/service te bieden. JA NEE
3. Personeel wordt in de gelegenheid gesteld/gestimuleerd klantgerichte trainingen te volgen. JA NEE
4. U gebruikt uw klanten als belangrijke bron van ideeën. JA NEE
5. Uw klantenbeleid is zowel voor korte alsook voor lange termijn vastgelegd en bezit meetbare evaluatiepunten. JA NEE

300%

100%

25%

50%

Categorie-score:

Luisteren naar de klant

... goede antwoorden x 20 = ... %

Klantgerichte organisatie

... goede antwoorden x 20 = ... %

Klantgerichte visie

... goede antwoorden x 20 = ... %

Klantgericht blijven

... goede antwoorden x 20 = ... %

Totaalscore:

Relatiemarketing:

... goede antwoorden x 5 = ... %

Uitslag zelfonderzoek:

100% Optimaal

90% Zeer goed

80% Goed

70% Goede basis

60% Middelmatig

50% Een begin

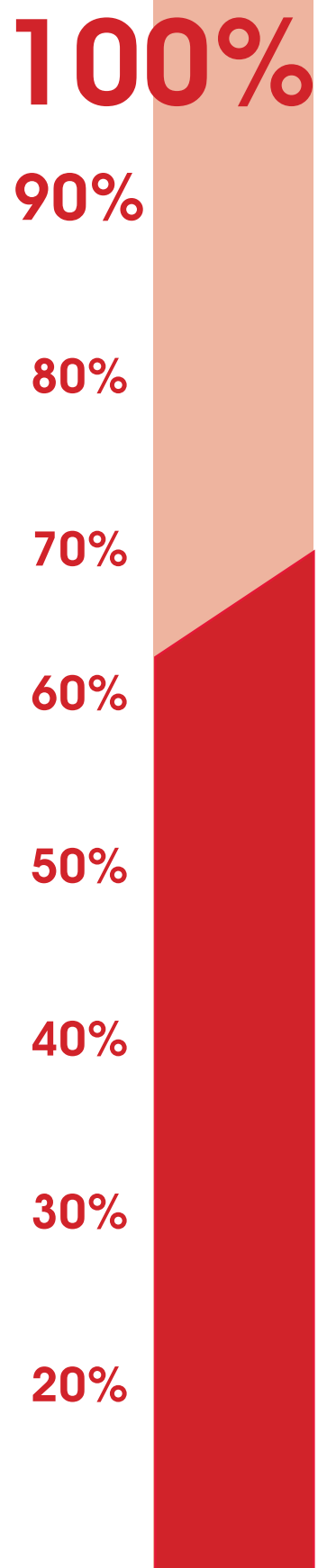
40% Zwak

30% Zeer zwak

20% Slecht

(antwoorden Ja/Nee; alleen Ja levert punten op)

SCORINGSTABEL



UW BEDRIJF EN
RELATIEMANAGEMENT
Zelfonderzoek



OUTSIDE-IN
marketing & communication

Outside-in marketing- & communicatieprojecten
Nobelstraat 14 BU 6, 2693 BC 's-Gravenzande

tel. 0174-422.257 fax 0174-421.355,
e-mail info@outside-in.nl <http://www.outside-in.nl>