

DEMO VERSIE

Kwaliteitsbewaking
Periode sep 2005
Opgevraagd 15-09-2005

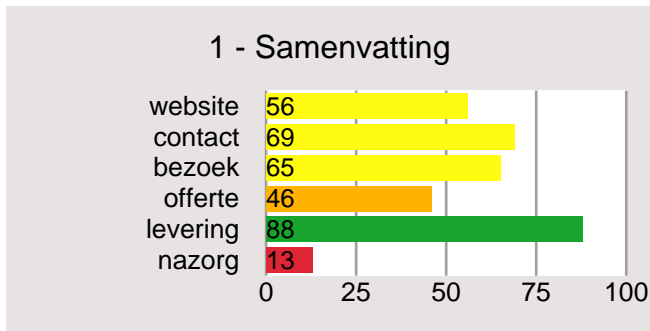


filiaal Amsterdam

Inhoudsopgave

1 Samenvatting.....	3
2 Overzicht scores per categorie.....	4
2.1 Website.....	4
2.2 Contact.....	5
2.3 Bezoek.....	6
2.4 Offerte.....	7
2.5 Levering.....	8
2.6 Nazorg.....	9

1 - Samenvatting



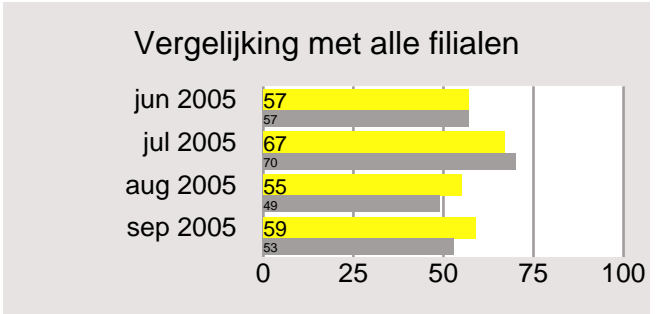
Gemiddelde score

Deze test (sep 2005): 59%
Vorige test (aug 2005): 55%

+4%

Verbeterpunten

nazorg (13%)
offerte (46%)
website (56%)
bezoek (65%)
contact (69%)
levering (88%)



2 - Overzicht scores per categorie

2.1 - website

Score

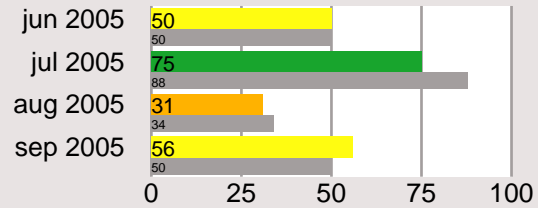
Deze test (sep 2005): 56%
Vorige test (aug 2005): 31%

+25%

Verbeterpunten

Heeft de website een duidelijke structuur? (25%)
Heeft u voldoende informatie kunnen vinden?
(50%)
Heeft u de gewenste informatie makkelijk kunnen
vinden? (75%)
Hoe is de vindbaarheid van onze website? (75%)

Vergelijking met alle filialen



Vraag	Gewicht	aug 2005	sep 2005	Toelichting
Hoe is de vindbaarheid van onze website?	1	25	75	Via Google
Heeft de website een duidelijke structuur?	1	25	25	Moeilijk terug naar het begin
Heeft u de gewenste informatie makkelijk kunnen vinden?	1	75	75	
Heeft u voldoende informatie kunnen vinden?	1	0	50	Gebeld over de prijzen

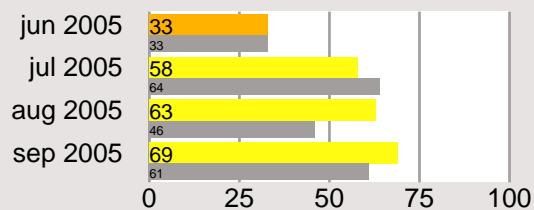
2.2 - contact

Score

Deze test (sep 2005): 69%
Vorige test (aug 2005): 63%

+6%

Vergelijking met alle filialen



Verbeterpunten

Werd u snel en goed doorverbonden naar de juiste persoon? (50%)

Werd u vriendelijk en professioneel te woord gestaan? (50%)

Heeft u onze contactgegevens makkelijk kunnen vinden? (75%)

Vraag	Gewicht	aug 2005	sep 2005	Toelichting
Heeft u onze contactgegevens makkelijk kunnen vinden?	1	?	75	
Werd de telefoon snel opgenomen?	1	100	100	
Werd u vriendelijk en professioneel te woord gestaan?	1	25	50	
Werd u snel en goed doorverbonden naar de juiste persoon?	1	?	50	

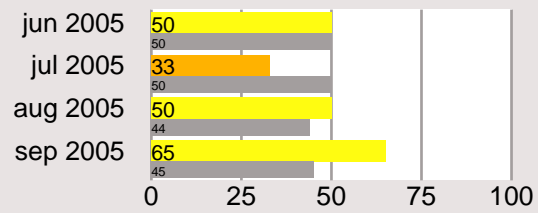
2.3 - bezoek

Score

Deze test (sep 2005): 65%
Vorige test (aug 2005): 50%

+15%

Vergelijking met alle filialen



Verbeterpunten

Heeft u voldoende parkeergelegenheid gehad?
(25%)

Heeft u ons eenvoudig kunnen vinden? (50%)

Wat is uw indruk van ons personeel? (75%)

Heeft u de routebeschrijving kunnen vinden op
onze website? (75%)

Vraag	Gewicht	aug 2005	sep 2005	Toelichting
Heeft u de routebeschrijving kunnen vinden op onze website?	1	25	75	
Heeft u ons eenvoudig kunnen vinden?	1	?	50	De werkzaamheden aan de weg waren niet genoemd op de routebeschrijving
Heeft u voldoende parkeergelegenheid gehad?	1	25	25	Ik heb om de hoek geparkeerd
Wat is uw indruk van ons gebouw?	1	75	100	
Wat is uw indruk van ons personeel?	1	75	75	

2.4 - offerte

Score

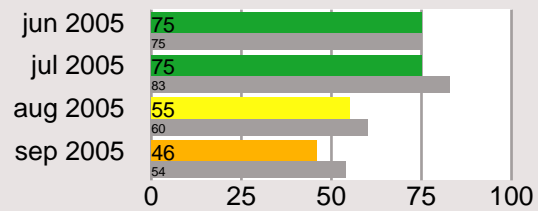
Deze test (sep 2005): 46%
Vorige test (aug 2005): 55%

-9%

Verbeterpunten

Zijn de leveringsvoorwaarden meegezonden?
Is de prijs een goede aanbieding (prijs/kwaliteit)?
(25%)
Zijn uw wensen goed teruggekomen in de offerte?
(25%)
Staat er voldoende informatie in de offerte? (50%)
Is de informatie duidelijk? (75%)

Vergelijking met alle filialen



Vraag	Gewicht	aug 2005	sep 2005	Toelichting
Zijn uw wensen goed teruggekomen in de offerte?	1	100	25	Mijn telefonische correctie is niet helemaal goed doorgekomen.
Staat er voldoende informatie in de offerte?	1	75	50	
Heeft u de offerte op tijd ontvangen?	1	0	100	Twee dagen later al.
Is de informatie duidelijk?	1	25	75	
Zijn de leveringsvoorwaarden meegezonden?	1	75	0	
Is de prijs een goede aanbieding (prijs/kwaliteit)?	1	?	25	

2.5 - levering

Score

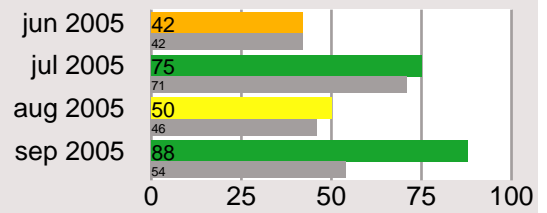
Deze test (sep 2005): 88%
Vorige test (aug 2005): 50%

+38%

Verbeterpunten

Is het geleverde naar wens? (75%)
Is er geleverd wat er is afgesproken? (75%)

Vergelijking met alle filialen



Vraag	Gewicht	aug 2005	sep 2005	Toelichting
Heeft de levering op tijd plaatsgevonden?	1	100	100	
Is er geleverd wat er is afgesproken?	1	0	75	
Is het geleverde naar wens?	1	50	75	
Worden eventuele problemen goed in behandeling genomen?	1	?	100	

2.6 - nazorg

Score

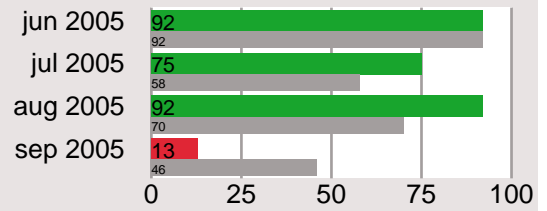
Deze test (sep 2005): 13%
Vorige test (aug 2005): 92%

-79%

Verbeterpunten

Neemt uw contactpersoon contact met u op na de levering?
Is uw contactpersoon voldoende bereikbaar? (25%)

Vergelijking met alle filialen



Vraag	Gewicht	aug 2005	sep 2005	Toelichting
Neemt uw contactpersoon contact met u op na de levering?	1	75	0	Erg druk; vaak in gesprek
Is uw contactpersoon voldoende bereikbaar?	1	100	25	
Worden uw eventuele aanvullende wensen goed in behandeling genomen?	1	100	?	