

Meetbaar en stuurbaar maken van organisatieprestaties.
Advies en verbetermanagement.

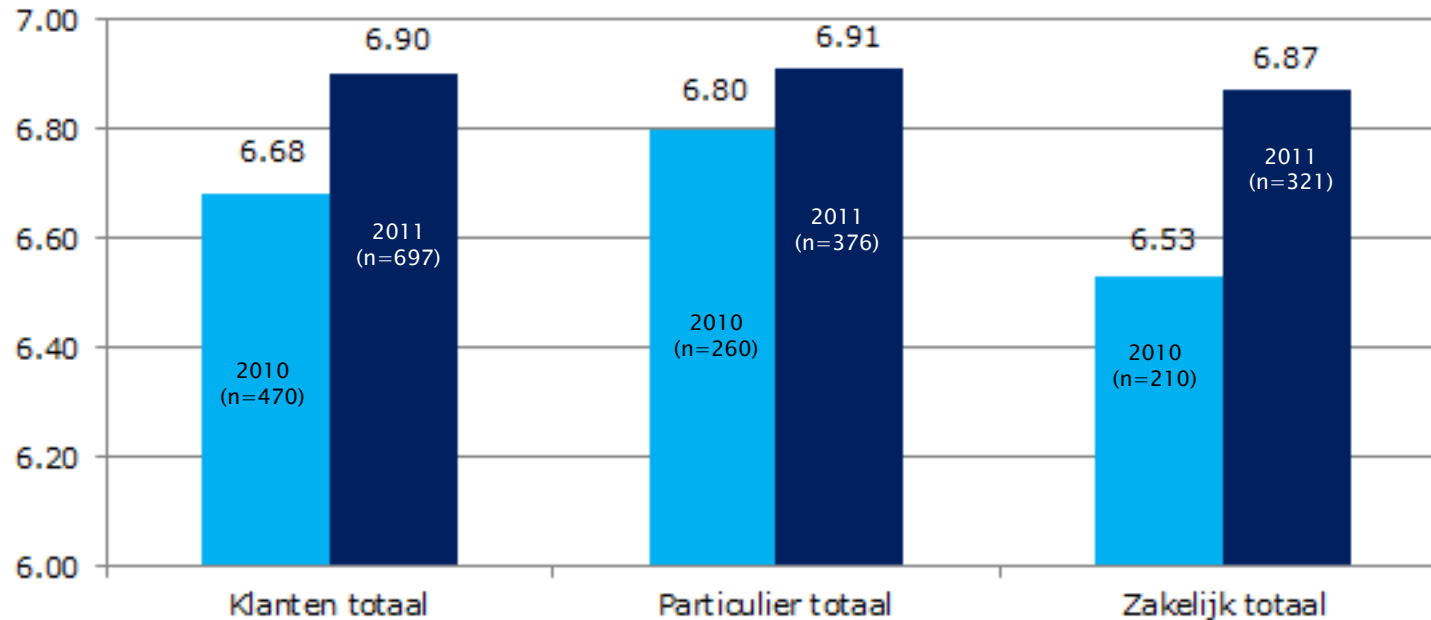
Klanttevredenheidonderzoek 2011 DAS particuliere en zakelijke klanten (*eigen portefeuille*)



In opdracht van DAS

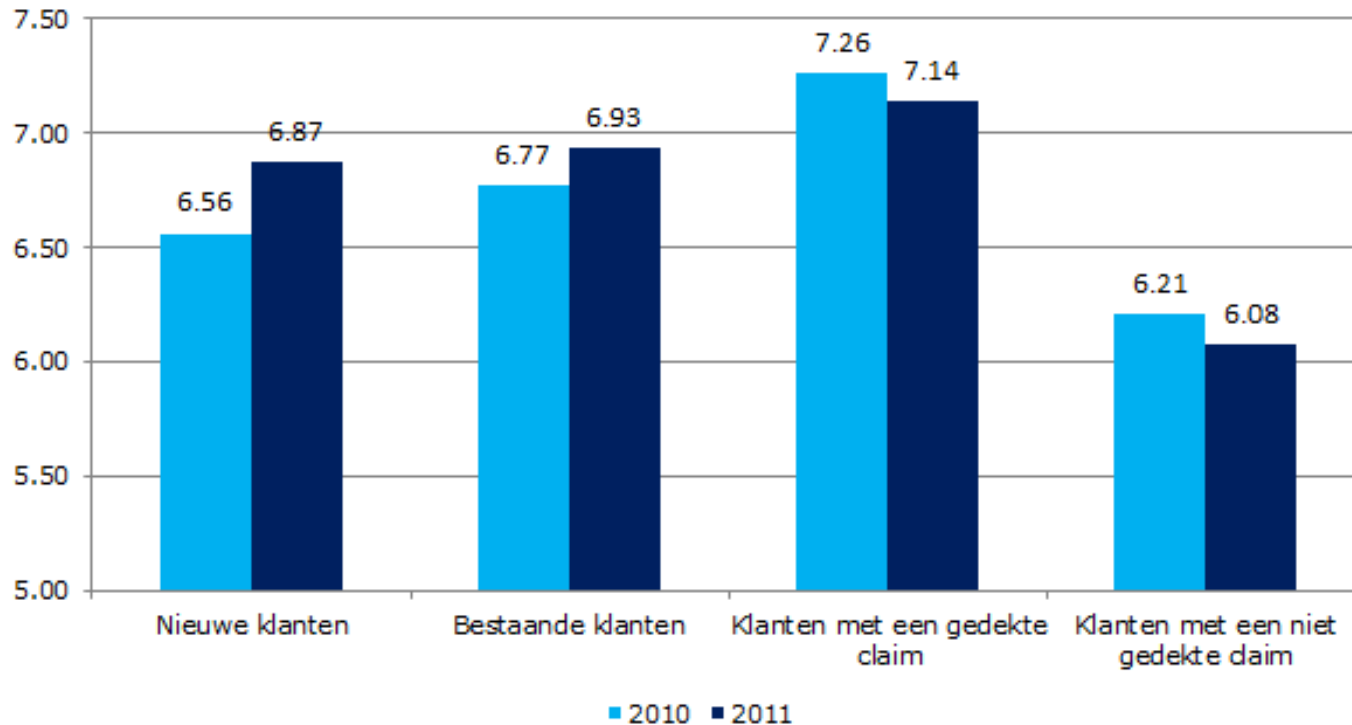
Rapportcijfer klanten totaal

Hoe tevreden bent u over DAS in het algemeen? U kunt een rapportcijfer geven van 1 t/m 10.



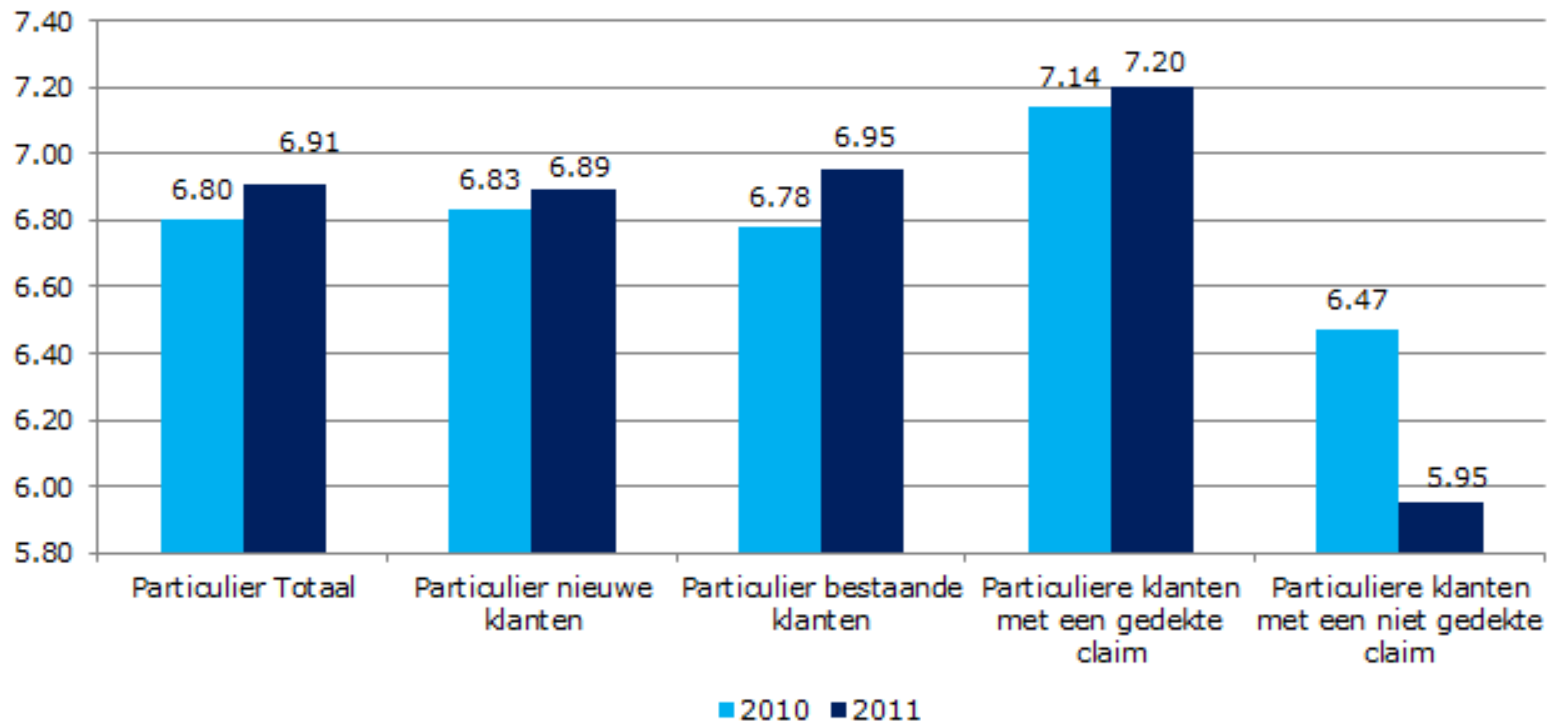
Rapportcijfer per klantgroep

Hoe tevreden bent u over DAS in het algemeen? U kunt een rapportcijfer geven van 1 t/m 10.



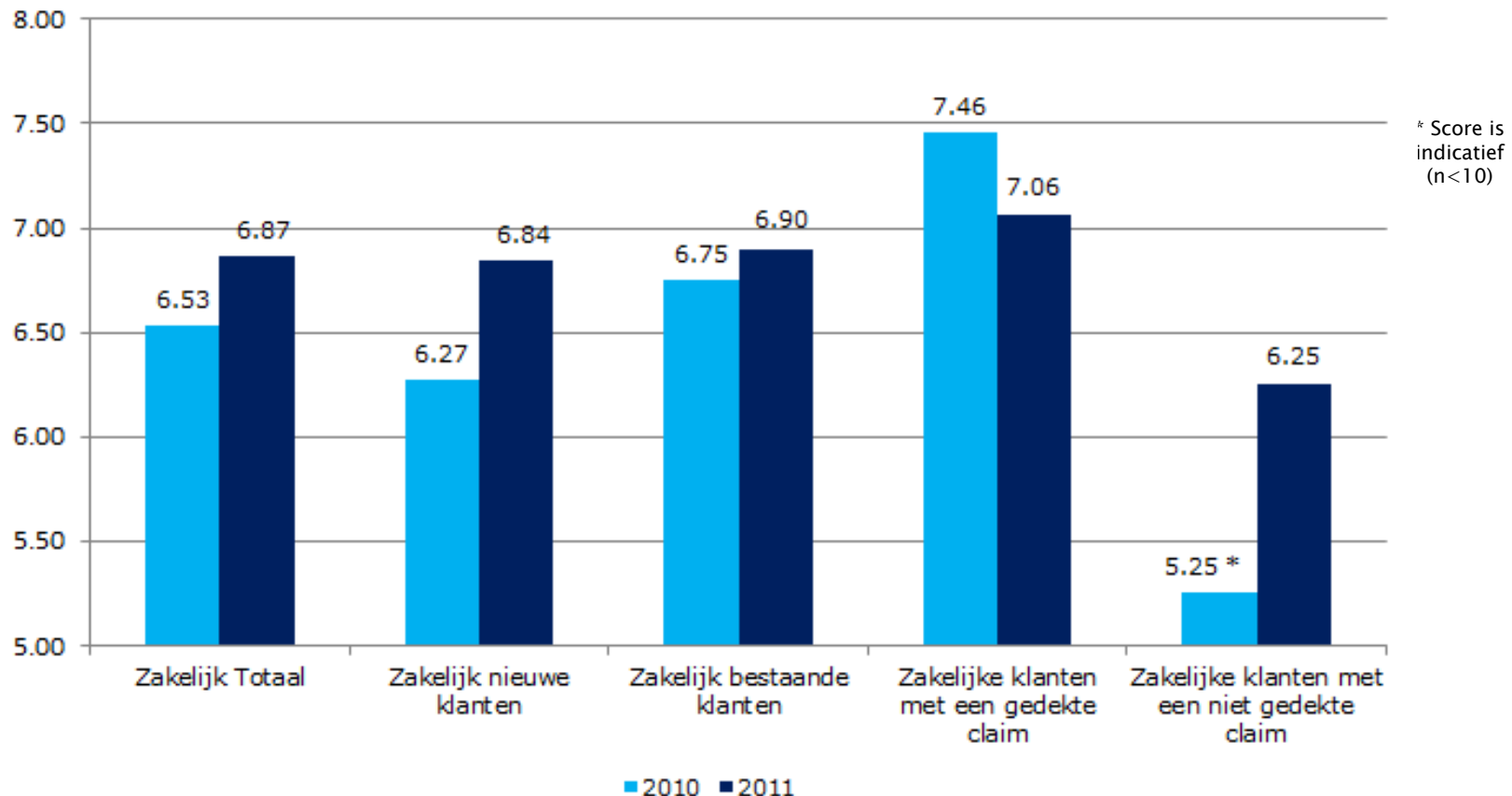
Rapportcijfer per klantgroep (particulier)

Hoe tevreden bent u over DAS in het algemeen? U kunt een rapportcijfer geven van 1 t/m 10.



Rapportcijfer per klantgroep (zakelijk)

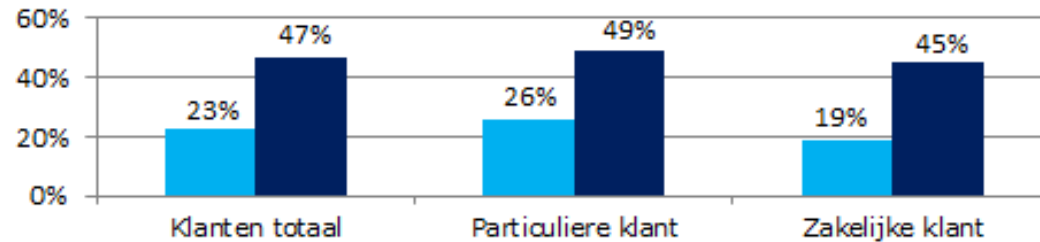
Hoe tevreden bent u over DAS in het algemeen? U kunt een rapportcijfer geven van 1 t/m 10.



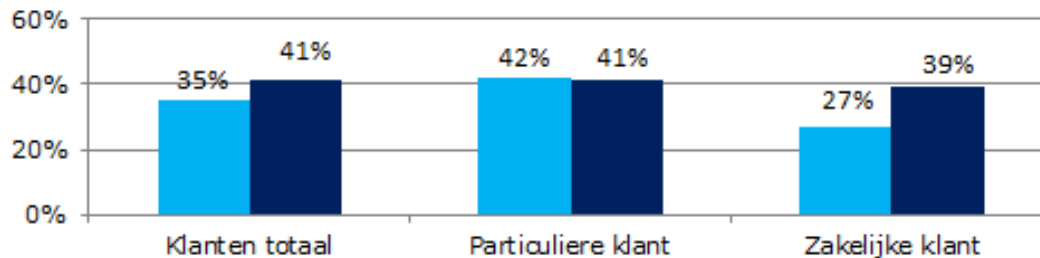
Klantfocus (1)

Aandeel klanten dat het (geheel) eens is met de uitspraak.

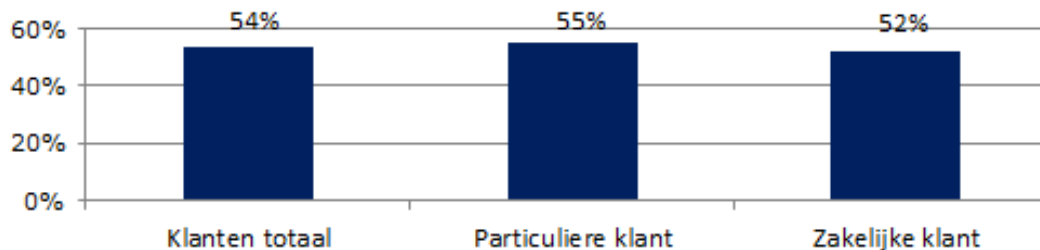
DAS waardeert mij als klant



DAS vindt mij belangrijk als klant



DAS behandelt mij eerlijk *



* Nieuw in 2011, geen vergelijk mogelijk

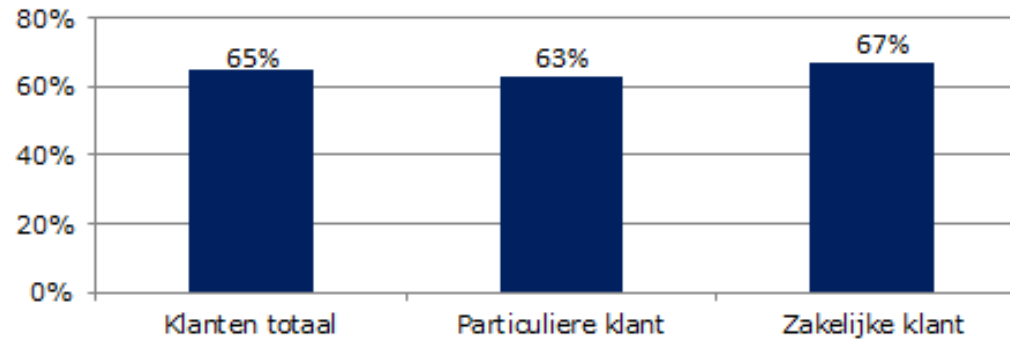
■ 2010 ■ 2011

Klantfocus (2)

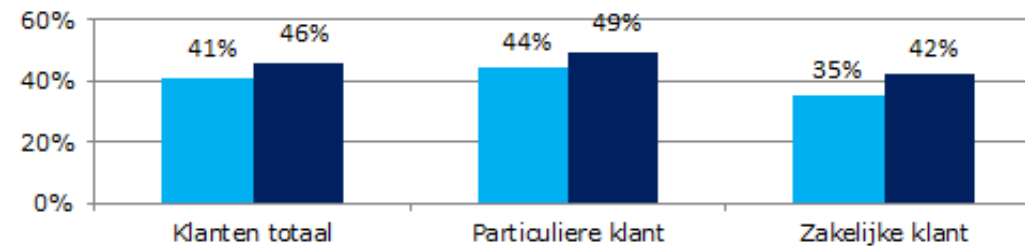
Aandeel klanten dat het (geheel) eens is met de uitspraak.

DAS behandelt mij klantvriendelijk *

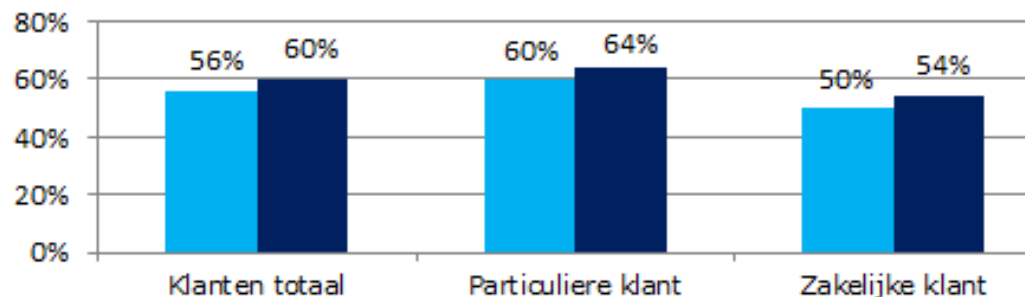
* Nieuw in 2011, geen vergelijk mogelijk



DAS is daadkrachtig



DAS is toegankelijk

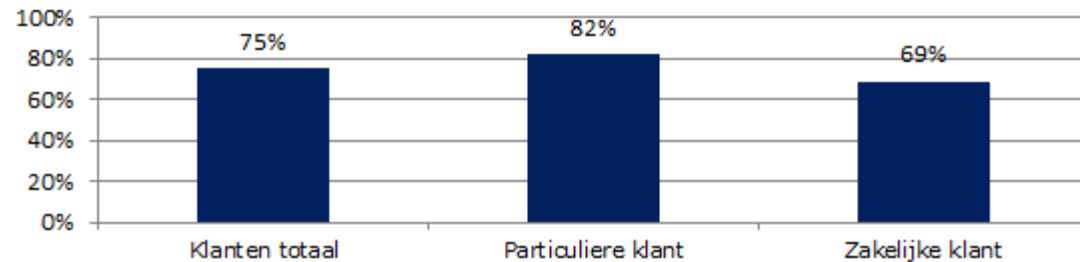


■ 2010 ■ 2011

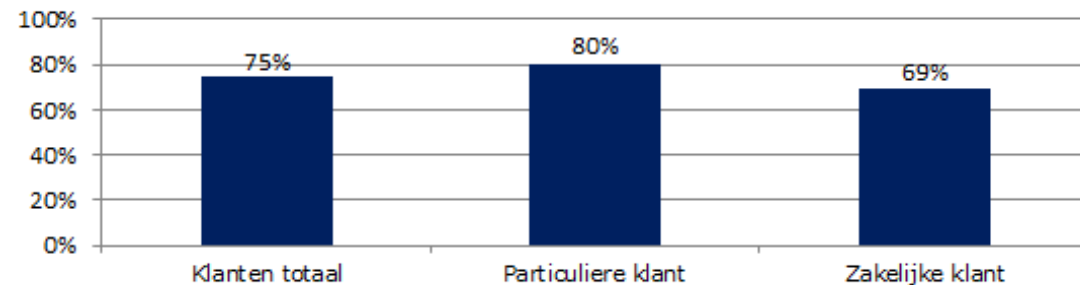
Communicatie vanuit de verzekeraar: schriftelijk

Aandeel klanten dat het (geheel) eens is met de uitspraak.

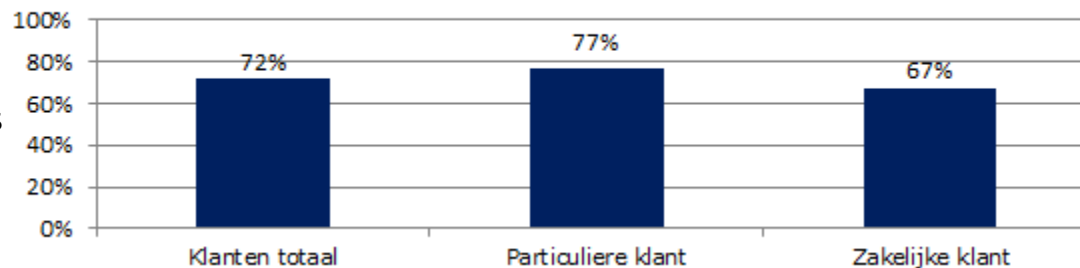
Ik heb de schriftelijke informatie / gewijzigde polis zorgvuldig gelezen.



De schriftelijke informatie was duidelijk.



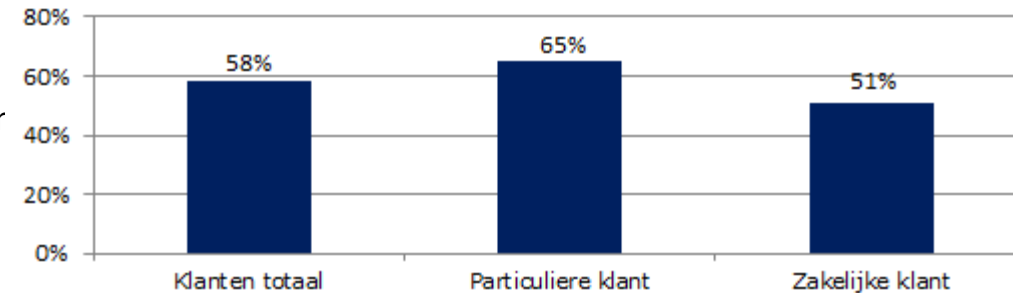
De schriftelijke informatie was relevant.



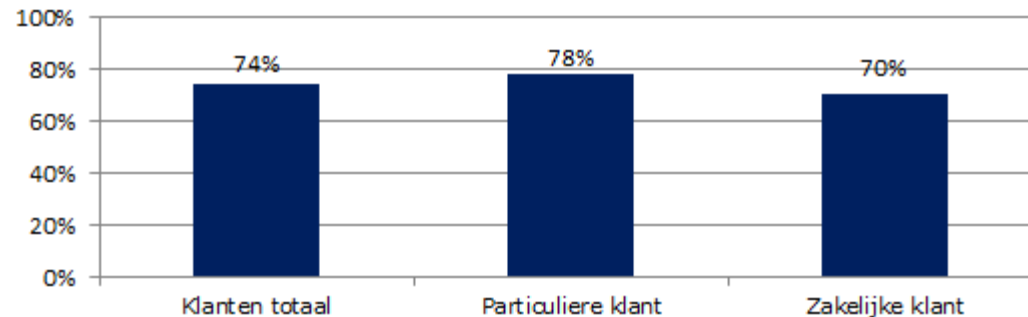
Communicatie vanuit de klant: telefonisch

Aandeel klanten dat het statement als (zeer) goed beoordeeld.

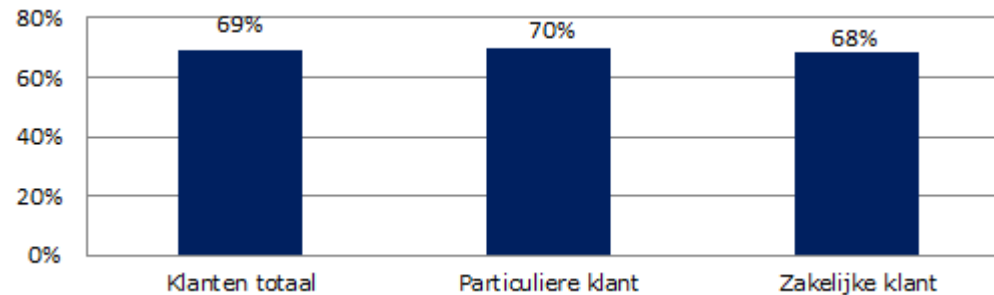
De **snelheid** waarmee u de juiste persoon / behandelaar aan de telefoon kreeg.



De **behulpzaamheid** van de medewerker / behandelaar



De mate waarin u het gevoel kreeg te worden **gewaardeerd** door de medewerker / behandelaar.



Integron BV
Wijnhaven 65, Rotterdam
Postbus 61300
3002 HH Rotterdam
Telefoon: 010-4115966
Fax: 010-4115753
E-mail: info@integron.nl
www.integron.nl



Volg ons op:



© Copyright 2011, Integron B.V.