

Overzicht resultaten klantonderzoek mei 2011

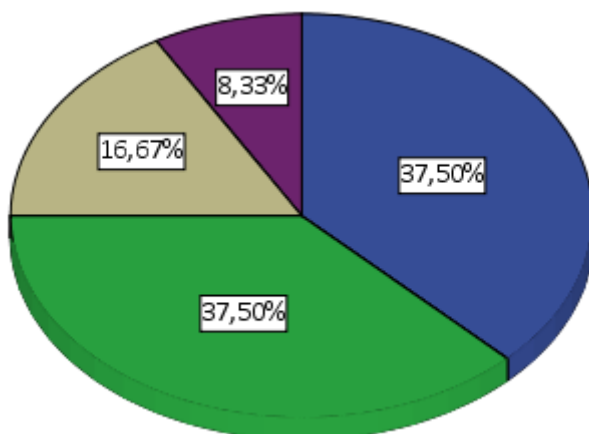
De resultaten en uitkomsten van het klantonderzoek van mei 2011 zijn in dit overzicht opgenomen. Per vraag worden de uitkomsten besproken en weergegeven door middel van overzichtelijke tabellen en figuren. De uitkomsten zijn geanalyseerd met behulp van het statistische programma SPSS. Dit overzicht wordt afgesloten met een samenvatting van opmerkingen en toelichtingen die sommige respondenten bij bepaalde antwoorden gegeven hebben. Aangezien de uitkomsten van het onderzoek anoniem verwerkt zijn, zijn de betreffende klanten er niet bij vermeld. Bij dit onderzoek werd een responspercentage behaald van 35,8%. Bij een online onderzoek is een responspercentage van 30% doorgaans normaal.

- Vraag 1: Hoe tevreden bent u/is uw bedrijf over het meedenken van Allround met u als klant?

Bij deze vraag konden respondenten een cijfer tussen 1 en 10 geven, waarbij 1 de laagste en 10 de hoogste beoordeling is.

Het meedenken met u als klant.				
	Cijfer	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7	37,5	37,5%	37,5
	8	37,5	37,5%	75,0
	9	16,7	16,7%	91,7
	10	8,3	8,3%	100,0
	Total	100,0	100,0%	

In de tabel is te zien dat de cijfers 7 en 8 het meeste voorkomen, 37,5% van de klanten geeft hiervoor een 7 en voor het cijfer 8 geldt een zelfde percentage. Daarnaast geeft 16,7% een 9 en zelfs het cijfer 10 komt veelvuldig voor met 8,3%. Bij deze vraag werd niet lager dan het cijfer 7 gegeven. Dit rechtvaardigt de conclusie dat de klanten van Allround tevreden zijn met de mate van meedenken met diezelfde klanten.
Gemiddeld cijfer: 7,96.



Het meedenken met u als klant.



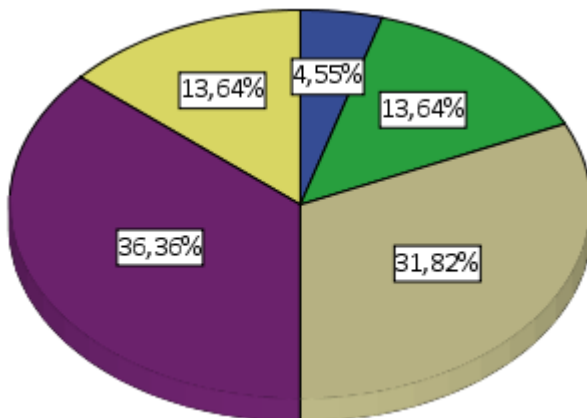
- Vraag 2: Hoe tevreden bent u/is uw bedrijf over het nakomen van gemaakte afspraken door Allround?

Bij deze vraag konden respondenten een cijfer geven tussen 1 en 10, waarbij 1 de laagste en 10 de hoogste beoordeling is.

Het nakomen van gemaakte afspraken.				
	Cijfer	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6	4,2	4,5%	4,5
	7	12,5	13,6%	18,2
	8	29,2	31,8%	50,0
	9	33,3	36,4%	86,4
	10	12,5	13,6%	100,0
	Total	91,7	100,0%	
Missing	99	8,3		
Total		100,0		

Ook bij deze vraag werd hoofdzakelijk hoog gescoord. De laagste beoordeling was het cijfer 6, maar dat werd door maar 4,5% gegeven. Belangrijker is dat het meest voorkomende cijfer het cijfer 9 is, met maar liefst 36,4%. Ook het cijfer 8 werd veel gegeven, door bijna een derde van de respondenten. Maar liefst 13,6% geeft een 10 voor het nakomen van afspraken. Geconcludeerd kan worden dat klanten over het algemeen Allround als betrouwbaar beschouwen en tevreden zijn over het nakomen van gemaakte afspraken.

Gemiddeld cijfer: 8,41.



Het nakomen van gemaakte afspraken.



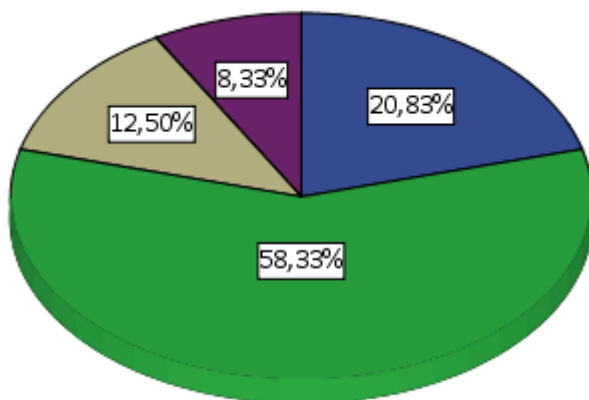
- Vraag 3: Hoe tevreden bent u/is uw bedrijf over het rekening houden met uw specifieke wensen en verwachtingen door Allround?

Bij deze vraag konden respondenten een cijfer geven tussen 1 en 10, waarbij 1 de laagste en 10 de hoogste beoordeling is.

Het rekening houden met uw specifieke wensen en verwachtingen.				
	Cijfer	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7	20,8	20,8%	20,8
	8	58,3	58,3%	79,2
	9	12,5	12,5%	91,7
	10	8,3	8,3%	100,0
	Total	100,0	100,0%	

Bij deze vraag werd niet lager beoordeelt dan het cijfer 7. Het cijfer 8 komt het meest voor, met een percentage van 58,3%. Ook hier komt het cijfer 10 weer voor, 8,3% van de respondenten geeft Allround het hoogste cijfer bij deze vraag. Klanten zijn dus over het algemeen tevreden over het rekening houden met wensen en verwachtingen door Allround.

Gemiddeld cijfer: 8,08.



Het rekening houden met uw specifieke wensen en verwachtingen.



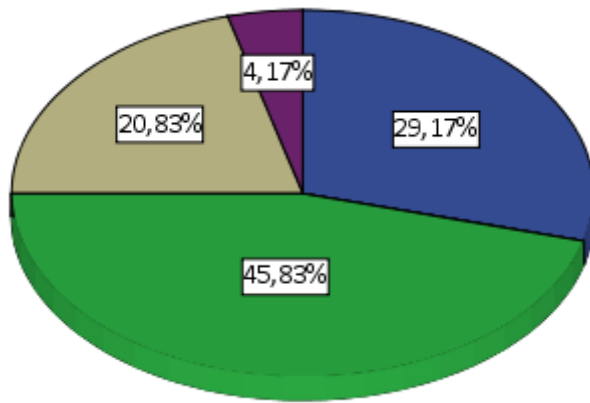
- Vraag 4: Hoe tevreden bent u/is uw bedrijf over de prijs-kwaliteitverhouding van Allround?

Bij deze vraag konden respondenten een cijfer geven tussen 1 en 10, waarbij 1 de laagste en 10 de hoogste beoordeling is.

De prijs-kwaliteitverhouding.				
	Cijfer	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7	29,2	29,2%	29,2
	8	45,8	45,8%	75,0
	9	20,8	20,8%	95,8
	10	4,2	4,2%	100,0
	Total	100,0	100,0%	

De meeste respondenten, 45,8%, geeft de prijs-kwaliteitverhouding van Allround een 8. Bijna een derde geeft het cijfer 7. Lager dan een 7 wordt niet gegeven. De respondenten zijn dus tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van Allround.

Gemiddeld cijfer: 8.



De prijs-kwaliteit verhouding.



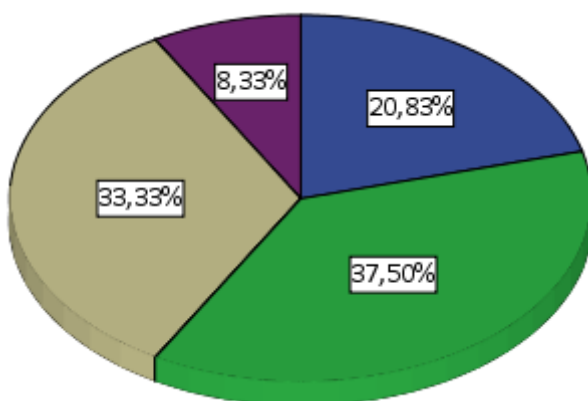
- Vraag 5: Hoe tevreden bent u/is uw bedrijf over de geleverde kwaliteit?

Bij deze vraag konden respondenten een cijfer geven tussen 1 en 10, waarbij 1 de laagste en 10 de hoogste beoordeling is.

De geleverde kwaliteit.				
	Cijfer	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7	20,8	20,8%	20,8
	8	37,5	37,5%	58,3
	9	33,3	33,3%	91,7
	10	8,3	8,3%	100,0
	Total	100,0	100,0%	

Over de geleverde kwaliteit zijn de respondenten zeer tevreden. Een derde geeft het cijfer 9 en ruim een derde het cijfer 8. Daarnaast geeft ruim een vijfde de kwaliteit een 7. Ook het cijfer 10 komt voor, 8,3% van de respondenten geeft de kwaliteit van Allround de hoogste beoordeling.

Gemiddeld cijfer: 8,29.



De geleverde kwaliteit.

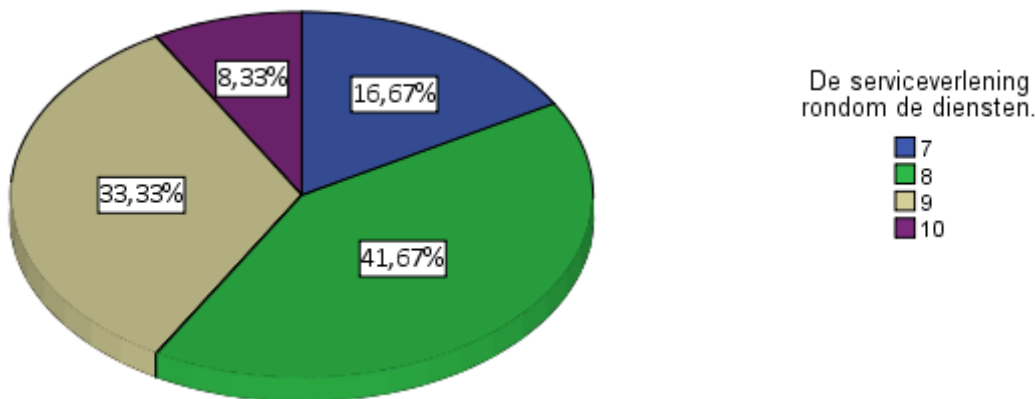


- Vraag 6: Hoe tevreden bent u/ is uw bedrijf over de serviceverlening rondom de diensten?

Bij deze vraag konden respondenten een cijfer geven tussen 1 en 10, waarbij 1 de laagste en 10 de hoogste beoordeling is.

De serviceverlening rondom de diensten.				
	Cijfer	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7	16,7	16,7%	16,7
	8	41,7	41,7%	58,3
	9	33,3	33,3%	91,7
	10	8,3	8,3%	100,0
	Total	100,0	100,0%	

Precies een derde van de respondenten geeft de serviceverlening rondom de diensten van Allround een 9. Het cijfer 8 komt het meest voor, 41,7% van de respondenten geeft dit cijfer. De antwoorden rechtvaardigen de conclusie dat de klanten over het algemeen zeer tevreden zijn over de mate van service rondom de diensten die worden afgenomen.
Gemiddeld cijfer: 8,33.

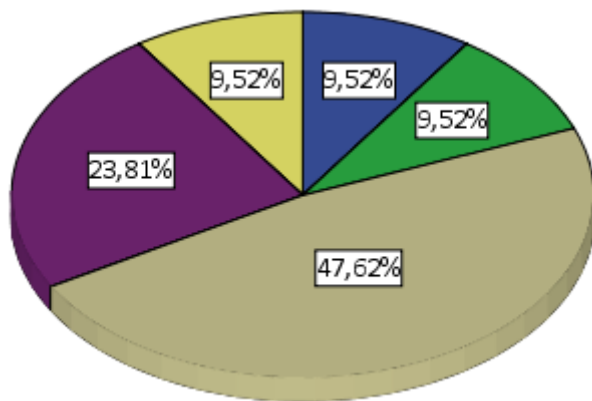


- Vraag 7: Hoe tevreden bent u over het oplossen van problemen door Allround?

Bij deze vraag konden respondenten een cijfer geven tussen 1 en 10, waarbij 1 de laagste en 10 de hoogste beoordeling is.

Het oplossen van problemen.				
	Cijfer	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6	8,3	9,5%	9,5
	7	8,3	9,5%	19,0
	8	41,7	47,6%	66,7
	9	20,8	23,8%	90,5
	10	8,3	9,5%	100,0
	Total	87,5	100,0%	
Missing	99	12,5		
Total		100,0		

Deze vraag is kritischer beoordeeld dan voorgaande vragen. 9,5% geeft het cijfer 6 voor het oplossen van problemen. Toch komen de cijfers 8 en 9 verreweg het meeste voor, dus kan geconcludeerd worden dat een enkeling kritisch is, maar de meeste klanten zeer tevreden zijn.
Gemiddeld cijfer: 8,14.



Het oplossen van problemen.

- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

- Vraag 8: Hoe bent u in aanraking gekomen met Allround?

Dit is een open vraag.

Hoe bent u in aanraking gekomen met Allround?			
		Percent	Valid Percent
Valid	Eigen acquisitie	4,2	4,5%
	via advertentie	4,2	4,5%
	via ander bedrijf	25,0	27,3%
	via collega	12,5	13,6%
	via Google	12,5	13,6%
	via netwerkclub	12,5	13,6%
	via training	4,2	4,5%
	via website	12,5	13,6%
	weet niet meer	4,2	4,5%
	Total	91,7	100,0%
Missing	99	8,3	
Total		100,0	

Op deze vraag werden diverse antwoorden gegeven. Uit deze uitkomsten blijkt dat 27,3% in aanraking is gekomen met Allround via een ander bedrijf. Dit maakt duidelijk dat positieve mond-tot-mond reclame zeer belangrijk kan zijn in het werven van nieuwe klanten. Ook de website en zoekmachine Google blijken manieren waarop bedrijven bij Allround uitkomen. Dit toont het belang van de website en zoekmachineoptimalisatie aan.

- Vraag 9: Wat was voor u en/of uw bedrijf de doorslaggevende reden om voor Allround te kiezen?

Dit is een open vraag, waardoor er sprake is van een grote diversiteit aan antwoorden. Enkele begrippen en aspecten komen vaker voor. Zo zijn prijs en prijs-kwaliteitverhouding belangrijke redenen voor bedrijven om in zee te gaan met Allround. Ook referenties en aanbevelingen van anderen zijn zeer belangrijk. Andere aspecten die genoemd worden zijn persoonlijke aanpak en de hoge mate van professionaliteit bij Allround.

De meest voorkomende antwoorden*:

Prijs	21%
Referenties/aanbevelingen:	16,6%
Persoonlijk contact/persoonlijke aanpak:	12,6%
Prijs/kwaliteit:	8,4%

*Respondenten konden bij deze vraag meerdere antwoorden geven (bijvoorbeeld prijs en persoonlijk contact).

- Vraag 10: Welke eigenschappen van onze dienstverlening waardeert u het meest?

Ook bij deze open vraag is de diversiteit aan antwoorden groot. De belangrijkste eigenschappen die het meeste gewaardeerd worden zijn: flexibiliteit, kwaliteit, snelheid en prijs-kwaliteitverhouding. Dit komt overeen met verschillende belangrijke trends en ontwikkelingen in de zakelijke dienstverlening. De toenemende behoeften aan flexibiliteit en snelheid komen ook in deze antwoorden terug. Daarnaast wensen bedrijven kwaliteit, maar neemt tegelijkertijd de druk op kosten toe. Dit komt overeen met het feit dat prijs-kwaliteitverhouding voor veel bedrijven en klanten zeer belangrijk is.

De meest voorkomende antwoorden*:

Kwaliteit:	43,4%
Flexibiliteit:	30,3%
Prijs/kwaliteit:	21,7%
Snelheid:	21,7%

*Bovenstaande percentages tellen niet op tot honderd, omdat respondenten meerdere antwoorden gaven (bijvoorbeeld snelheid en kwaliteit).

- Vraag 11: Bent u op de hoogte van de (andere) diensten van Allround?

Op deze vraag konden respondenten ja of nee antwoorden.

Bent u op de hoogte van de (andere) diensten van Allround?				
		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	58,3	63,6%	63,6
	Nee	33,3	36,4%	100,0
	Total	91,7	100,0%	
Missing	99	8,3		
Total		100,0		

Bijna twee derde van de bedrijven geeft aan op de hoogte te zijn van het dienstenaanbod van Allround. Ruim een derde is niet op de hoogte. Dit biedt kansen voor Allround. Als de bedrijven geïnformeerd worden over het dienstenaanbod kunnen klanten wellicht geïnteresseerd raken om gebruik te gaan maken van meerdere diensten.

- Vraag 12: Zou u informatie willen ontvangen over andere diensten die Allround aanbiedt?

Deze vraag staat in het verlengde van vraag 11. Bij vraag 11 werd duidelijk dat ongeveer een derde van de afnemers niet bekend is met het volledige dienstenaanbod van Allround. Deze bedrijven zouden hierover geïnformeerd kunnen worden, daarom is het belangrijk om de onderzoeken of de klanten wel geïnformeerd willen worden.

Zou u informatie willen ontvangen over andere diensten die Allround aanbiedt?				
		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	25,0	27,3%	27,3
	Nee	66,7	72,7%	100,0
	Total	91,7	100,0%	
Missing	99	8,3		
Total		100,0		

Deze uitkomsten laten zien dat de meeste bedrijven geen interesse hebben in informatie over het dienstenaanbod van Allround. 72,7% heeft geen behoefte aan dergelijk informatie. Daartegenover staat dat 27,3% wel open staat voor informatie.

- Vraag 13: Heeft u opmerkingen en/of verbeterpunten voor Allround?

Bij deze vraag laten verreweg de meeste respondenten weten geen opmerkingen en/of verbeterpunten te hebben. Degenen die dat wel doen zijn overwegend positief. Daarnaast worden nog enkele suggesties en opmerkingen genoemd, maar deze zijn zo specifiek dat ze geen rol spelen in dit onderzoek.

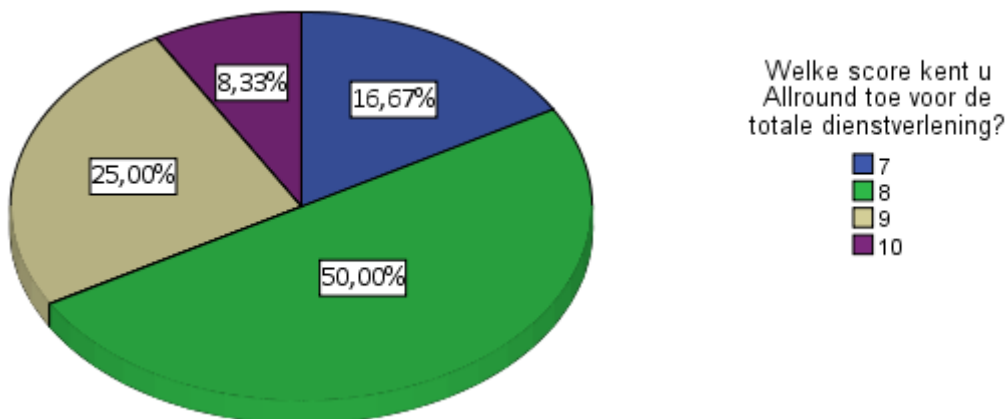
- Vraag 14: Welke score kent u Allround toe voor de totale dienstverlening?

Dit is wederom een vraag waarbij respondenten een score toekennen van 1 tot 10. Hierbij is 1 de laagste beoordeling en 10 de hoogste.

Welke score kent u Allround toe voor de totale dienstverlening?				
Cijfer		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7	12,5	13,0%	13,0
	8	50,0	52,2%	65,2
	9	25,0	26,1%	91,3
	10	8,3	8,7%	100,0
	Total	95,8	100,0%	
Missing	System	4,2		
Total		100,0		

Bij deze vraag kunnen respondenten aangeven wat ze vinden van de totale dienstverlening van Allround. De overwegend positieve antwoorden in voorgaande vragen komen hier weer in terug. Meer dan de helft geeft het cijfer 8. Daarnaast wordt er niet lager beoordeeld dan een 7. Concluderend kan gesteld worden dat de afnemers zeer tevreden zijn over de dienstverlening van Allround.

Gemiddeld cijfer: 8,3.



- Conclusie

Op de gesloten vragen waarop respondenten middels een cijfer hun beoordeling konden geven, zijn de volgende gemiddelde cijfers gegeven:

Onderwerp:	Gemiddelde cijfers:
Tevredenheid over meedenken met klant:	7,96
Tevredenheid over nakomen afspraken:	8,41
Tevredenheid over rekening houden met wensen en verwachtingen:	8,08
Tevredenheid over prijs-kwaliteitverhouding:	8
Tevredenheid over geleverde kwaliteit:	8,29
Tevredenheid over service rondom diensten:	8,33
Tevredenheid over oplossen van problemen:	8,14
Tevredenheid over totale dienstverlening:	8,3

Ruim 63% van de respondenten zegt op de hoogte te zijn van de (andere) diensten die Allround aanbiedt. Ruim 27% staat open voor informatie over andere diensten van Allround.

Een groot deel van de afnemers van Allround zegt in aanraking te zijn gekomen met Allround door andere bedrijven, door referenties en/of aanbevelingen.

De belangrijkste redenen die klanten aangeven om hun keuze voor Allround te verklaren zijn: prijs, prijs-kwaliteitverhouding, persoonlijke aanpak en professionaliteit.

Eigenschappen die door klanten het meest gewaardeerd worden zijn: flexibiliteit, kwaliteit, snelheid en prijs-kwaliteitverhouding.

Overzicht toelichtingen en opmerkingen klantonderzoek

- “Prettige samenwerking en vooral leuke, spontane dames om contact mee te hebben!”
- “Ik spreek met veel plezier over de dienstverlening van Allround!”
- “We merken dat soms de doorgeschakelde telefoontjes niet direct kunnen worden opgenomen door Allround.”
- “Allround is/levert op tijd en is goed voorbereid. Bij ziekte regelen ze heel snel een goede vervanger.”
- “Ze houden rekening met onze wensen en maken onze verwachtingen meer dan waar.”
- “Allround is vriendelijk, correct, professioneel en betrouwbaar.”
- “Allround denkt creatief mee.”
- “Jullie zeggen wat je doet en doen het vervolgens ook. En dan komt er ook nog bij dat jullie ook meedenken. De verwachting van de klant wordt overtroffen en dat is echt grote klasse.”
- “Door de hoeveelheid werk die wij laten verrichten komt er een moment dat de afweging gemaakt zou kunnen worden of het gerechtvaardigd is een eigen secr. in dienst te nemen. Het zou goed zijn dit mee te nemen in de afweging van tarieven en bijvoorbeeld een soort staffel in te bouwen waardoor klanten meer laten uitvoeren of langer zouden kunnen blijven.”
- “Allround is niet de goedkoopste, echter het geld meer dan waard. Met name omdat het team relatief klein is en de beller absoluut niet het idee krijgt een (groot) callcenter te spreken.”
- “Tot tweemaal toe heb ik inmiddels complimenten gekregen over hoe goed de dames het doen. Sterker nog; in het offertetraject heb ik meerdere partijen gevraagd een offerte uit te brengen voor de telefoondienst. Allround is zelfs zo goed, dat nadat ik de keuze had gemaakt en Allround aan het werk was, de andere aanbieders niet eens door hadden met een concurrent / collega te spreken toen ze belden over de status van hun offerte.”
- “We hebben meerdere malen gevraagd om altijd in de mail de naam en telefoonnummer van de beller te zetten. Dit gebeurt toch regelmatig niet.”
- “altijd naam en telefoonnummer vermelden bij mail aan ons, sneller mail versturen, dit duurt soms meer dan een 1/2 uur.”
- “we hebben gekeken naar agendabeheer, maar dat is niet uit de verf gekomen, was blijkbaar te lastig met bepaalde automatiseringseisen.” (over de vraag: Bent u op de hoogte van de andere diensten van Allround?)
- “het leidt blijkbaar gauw tot misverstanden als meer dan één persoon van ons bedrijf gebruik maakt van jullie diensten.”