

TIP van het Keurmerk Financiële Dienstverlening



Klanttevredenheidsonderzoek

Het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken is één van de keurmerkeisen. Door de tevredenheid van klanten te meten krijgt de keurmerkhouders nog beter inzicht in de kwaliteit van zijn dienstverlening en kunnen verbeterpunten worden benoemd.

SKFD heeft een online klanttevredenheidsonderzoek beschikbaar waar keurmerkhouders gratis gebruik van kunnen maken. Er zijn nog steeds veel keurmerkhouders die hiervan geen gebruik maken en die zelf een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Dat is uiteraard prima. Het voordeel van de tool van SKFD is dat keurmerkhouders daarmee niet alleen inzicht krijgen in hun eigen prestaties, deze scores kunnen worden afgezet tegen de overall scores van alle deelnemende keurmerkhouders. Daarbij geldt dat het een online tool is, dus er zijn verder geen kosten aan drukwerk of porti. Voor meer informatie of aanmelden kijkt u op het ledengedeelte van onze website www.hetkeurmerk.nl onder marketing.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat klanten hun keurmerkkantoor waarderen met een gemiddeld rapportcijfer van een 8. 92% van de klanten van keurmerkhouders geeft aan dat zij het betreffende kantoor zou aanbevelen bij familie of vrienden. Vooral op het punt van de deskundigheid van de adviseur (8,7) en de aandacht voor de persoonlijke situatie (8,8) scoren de keurmerkhouders hoog.

Uit het onderzoek blijkt verder dat meer dan de helft van de klanten aangeeft dat ze alleen bij het betreffende kantoor voor een advies is geweest over de hypotheek of verzekering. 45% van de respondenten is voor advies ook bij een bank of een andere tussenpersoon geweest, maar heeft uiteindelijk gekozen voor het keurmerkkantoor.

Het onderzoek bevestigt het toenemende belang van een goede bereikbaarheid via internet. De meeste klanten komen binnen op advies van familie of kennissen, maar één op de vijf klanten is in contact gekomen met het keurmerkkantoor via internet, door zoekmachines of via de website van het Keurmerk Financiële Dienstverlening (www.hetkeurmerk.nl). Dat was begin 2008 nog één op de tien klanten.

Voor kantoren met het Keurmerk Financiële Dienstverlening

**Tip nummer
217
4 maart 2010**

Tip van SKFD wordt u aangeboden door Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening met als doel u te voorzien van handige tips, ideeën die u in het kader van uw promotie van de keurmerkeisen, uw bedrijfsvoering, uw kwaliteitsmanagement e.d. kunt gebruiken. Elke Tip van SKFD wordt ook op de website van het Keurmerk geplaatst, zodat geen enkele Tip u hoeft te ontgaan.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit de uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SKFD.