



B2B Klantenonderzoek

Het klantonderzoek is een quick scan die in korte tijd in kaart brengt welke aspecten in uw dienstverlening door uw klanten het belangrijkste worden gevonden. Daarnaast wordt gevraagd hoe tevreden ze zijn over de betreffende aspecten. In de rapportage wordt gefocust op de zaken die door uw klanten belangrijk worden gevonden en die in hun ogen nog verbetering hoeven. Op basis van de door u gebruikte klantsegmentering en bijbehorende producten of diensten wordt een op maat gemaakte vragenlijst ontwikkeld. Deze wordt vervolgens door één of meerdere personen bij uw klant ingevuld. De uitkomsten geven u inzicht in de prioriteiten van uw klanten en maken het mogelijk zowel algemene als ook klantspecifiek verbeterprojecten op te starten.

Het belang van klantkennis

Het belang van klantkennis wordt door iedereen onderscheven. Kosten nog moeite worden gespaard om vooraf, bijvoorbeeld in de marketingplanning, informatie over de wensen en kenmerken van de klant te achterhalen.

Opvallend is dat achteraf, na het leveren van de producten en diensten, een evaluatie vaak achterwege blijft. Hoewel dit toch het geschikte moment is om te achterhalen of inderdaad aan de verwachtingen is voldaan.

Een aantal ontwikkelingen versterkt de noodzaak om in gesprek te blijven met uw klant.

De wensen van uw klanten wijzigen zich steeds sneller. Informatie en inzichten hierover verliezen dan ook steeds sneller hun waarde. In veel sectoren heeft het 'waardeketendenken' post gevat. Dit vereist echter dat alle schakels in de keten zo optimaal op elkaar zijn afgestemd. Een uitvloeisel hiervan is dat uw klant vaak nog maar met enkele preferred suppliers werkt. Tenslotte nopen de economische omstandigheden ook uw klanten tot een kritischer houding ten opzicht van hun leveranciers.

Hoe werkt een Klantonderzoek

Het klantonderzoek bestaat uit een gestructureerd aantal stappen.

In overleg met de commercieel manager wordt een vragenlijst opgesteld. De door uw onderneming gebruikte segmentering van uw klanten en product/marktcombinaties vormen de basis voor deze vragenlijst. Dit garandeert dat een ieder van uw klanten een op maat gemaakte en relevante vragenlijst krijgt.

Vervolgens vragen wij uw klanten de vragenlijst

in te vullen. Hierbij wordt niet alleen gelet op de kwaliteit van de verschillende aspecten, maar wordt ook gevraagd hoe belangrijk de aspecten worden gevonden.

Thung & Van der Kruk analyseert vervolgens de uitkomsten en schrijft een to the point rapport met conclusies en aanbevelingen.

Het eindresultaat

In korte tijd heeft u, zonder dat dit veel kostbare managementtijd vergt, inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening. Dit biedt u de mogelijkheid pro-actief bij te sturen en de kwaliteit van de dienstverlening in zijn algemeenheid en klantspecifiek te verbeteren. De uitkomsten vormen een goede aanleiding om met uw belangrijkste klanten in gesprek te blijven.