



Alert Marktonderzoek
Nederland
Potterstraat 35
4611 NH Bergen op Zoom
0164-630152
www.alertmarktonderzoek.nl

België
Steenovenstraat 17
2350 Vosselaar
014-764463
www.alertmarktonderzoek.be

Klanttevredenheidonderzoek

Weet u waarom uw klanten juist voor uw bedrijf kiezen? Weet u hoe zij uw diensten of producten waarderen? Alert Marktonderzoek biedt u de mogelijkheid om hierop een antwoord te krijgen door middel van gedegen onderzoek. Wij helpen u graag om inzicht te krijgen in uw klanttevredenheid, klantwensen en verbeterpunten voor uw organisatie. De volgende stappen doorlopen wij tijdens het onderzoek. U bepaalt welke stappen uzelf uitvoert en voor welke stappen u de expertise van Alert Marktonderzoek nodig heeft.



Constructie van het onderzoek

In een persoonlijk gesprek worden de verschillende stappen in het onderzoek met u besproken. Samen met u bepalen wij, welke stappen nog moeten worden doorlopen om tot een vragenlijst te komen die beantwoord aan de onderzoeksvraag.

De volgende stappen worden door ons onderscheiden.

- Formulering van de onderzoeksvraag
- Doelstelling van het onderzoek bepalen
- Doelgroep bepalen
- Keuze van methode van gegevensverzameling (telefonische interviews, online of schriftelijke enquête)
- Indien nodig kwalitatief vooronderzoek houden (gesprekken met een aantal klanten/relaties)
- Opstellen vragenlijst



De gegevensverzameling

De gegevensverzameling vindt plaats op basis van door u aangeleverde adressenbestanden of door ons aangeboden adressen, welke een representatieve weergave zijn van de door u beoogde onderzoekspopulatie. De volgende wijzen van dataverzameling worden door Alert Marktonderzoek aangeboden.

- Online enquêtes
- Telefonische interviews
- Schriftelijke enquêtes



Analyse van de resultaten

De data uit de gegevensverzameling analyseren wij met behulp van SPSS (statistische software). Deze software stelt ons in staat om alle mogelijke analyses uit te voeren die nodig zijn om een antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag. Tevens is het mogelijk om bij u bekende gegevens van de doelgroep te koppelen aan onze gegevens. Ten slotte kunnen wij door uzelf verzamelde informatie voor u analyseren en opleveren op een door u gewenste wijze.



Rapportage resultaten

De resultaten van het onderzoek kunnen wij op de volgende wijze aan u opleveren.

- Gegevensbestand (SPSS of Excel)
- Tabellenrapportage uitgesplitst naar achtergrondkenmerken
- Tekstrapportage met figuren van de belangrijkste resultaten voorzien van toelichting, conclusies en aanbevelingen
- PowerPoint presentatie met figuren van de belangrijkste resultaten voorzien van toelichting, conclusies en aanbevelingen

Wie zijn wij?

Alert Marktonderzoek is in 2006 opgericht. In deze periode heeft het bedrijf zich ontwikkeld tot een specialist op het gebied van arbeidsmarktonderzoek, werknemertevredenheid- en klanttevredenheidonderzoek. Wij zijn een vertrouwde onderzoekspartner voor vele bedrijven, kenniscentra en O&O fondsen. Voor meer informatie bezoek onze website.

Voor vragen en offertes neem contact op met Jeroen Claessens.

Nederland

Tel: 06-44319320

E-mail: j.claessens@alertmarktonderzoek.nl

België

Tel: 0484-084322

E-mail: j.claessens@alertmarktonderzoek.be



Prijzen

Uitgangspunten

- Vragenlijst opstellen met een omvang van 25 vraagpunten.
- Adressenbestand met contactgegevens klanten/relaties door u aangeleverd
- Verzenden van 2.000 e-mails (uitnodiging + herinnering) naar klanten/relaties of 250 telefonische interviews
- Tabellenrapportage met uitsplitsingen naar achtergrondkenmerken inclusief onderzoeksverantwoording

Richtprijs

- Online onderzoek 2.500 euro*
- Telefonisch onderzoek 4.500 euro*

Presentatie

Tekstrapportage of PowerPoint presentatie met grafische weergaven van de belangrijkste resultaten voorzien van toelichting, en afsluitend conclusies en aanbevelingen 1.350 euro*.

Overige dienstverlening

- Kwalitatief vooronderzoek onder klanten/relaties om de aspecten van uw dienstverlening/product in kaart te brengen
- Analyse op door uzelf verzamelde informatie uit klantdatabases/CRM.

Voor overige dienstverlening ontvangt u na afstemming een maatwerkofferte.

**Aan bovenstaande prijzen kunnen geen rechten worden ontleend. Prijzen zijn exclusief 21% BTW.*