
10 tips om een respondent te laten merken dat je iets doet met zijn feedback

+31 (0)23 750 57 57
service@feeddex.com
feeddex.nl

feeddex



Het vraagt lef om extern te communiceren wat je leerpunten zijn uit de feedback. Echter levert ook veel op:

- Je laat zien dat je de feedback van klanten serieus neemt en er iets mee doet
- Je laat zien dat je een menselijke organisatie bent, die fouten maakt en bereid is daarvan te leren

Af en toe ontvangen wij verzoeken dat respondenten zich willen uitschrijven van de feedbackservice voor een bedrijf. Eén van de redenen om uit te schrijven, is omdat ze het gevoel hebben dat bedrijven toch niets met de feedback doen. Volgens de klant is het schone schijn van de zogenaamde klantgerichte organisatie. En deze vraag speelt natuurlijk niet alleen bij de uitschrijvers.



Toegeven als een bedrijf dat er verbeterpunten zijn en dat niet alle klanten tevreden zijn, is spannend. Liever laten we de reviews zien van tevreden klanten en indien de klanttevredenheid boven een 8 scoort, pronkt het op de website.

1. Hoe kun je de klant laten merken dat je daadwerkelijk iets doet met haar feedback?

Tip 1: Reageer persoonlijk en direct op opmerkingen, vragen of klachten die de respondent uit via de feedback. Zorg bijvoorbeeld dat in het vragenformulier een open invulveld is opgenomen, waar de respondent een vraag, klacht, opmerking kan maken en aan kan geven of hij daar reactie op wil van het bedrijf.

Tip 2: Neem contact op met respondenten met lage scores, bel bij voorkeur. Zorg dat ze zich gehoord voelen en vertel de voorgenomen verbeteracties.

Tip 3: Zorg dat medewerkers goed op de hoogte zijn van de verbetertrajecten en laat ze hierover communiceren in hun klantcontact.

Tip 4: Benoem bij het bepalen van verbetertrajecten expliciet wat de klant er van gaat merken. Wat zijn de voordelen voor de klant als het verbetertraject wordt gerealiseerd.

Tip 5: Besteed aandacht aan de verbeterpunten van het klantfeedback in de nieuwsbrief. Vertel niet alleen dat je klanttevredenheidsonderzoek doet. Maak het concreet en persoonlijk, welke klachten en opmerkingen kwamen binnen en hoe je dat als bedrijf gaat verbeteren en wanneer klanten er iets van merken.

Tip 6: Maak een websitepagina waar de verbeterpunten en de ontwikkeling in klanttevredenheid te volgen zijn. Maak het concreet. En hou de pagina levendig, laat zien hoe de vorderingen zijn en hoe de klanttevredenheid zich ontwikkelt. Durf je kwetsbaar op te stellen. Een mooi voorbeeld zie je bij Unigarant.

Wie zijn wij

Visie en missie	
Historie	+
Sponsoring	+
Kennismaken met	
Pers	+
Klantgericht Verzekeren	
Klanttevredenheidsonderzoek –	
Onderzoek klantenservice	
Onderzoek schade	
Onderzoek klacht	
Onze verbeteringen	
Klachtbehandeling	
Schadebehandeling	+
Fraudebestrijdingsbeleid	
Unigarant beleggingsbeleid	

Onze verbeteringen

Wat gaat goed? En wat kan nog beter? Dit vragen we doorlopend aan onze klanten. Met deze informatie maken wij onze verzekeringen en onze processen nog beter. Is een verbetering doorgevoerd? Dan blijven we klanten naar hun mening vragen. Zo houden wij het resultaat in de gaten.

Een greep uit onze verbeteringen:

De opmerking van onze klant:

"Schade is prima afgehandeld, maar jullie brieven waren lastig te lezen"

Wat hebben we verbeterd?

We werken hard aan het verbeteren van onze schriftelijke communicatie. Dit doen we in een speciaal project. De feedback van onze klanten wordt hierin meegenomen. Ook houden we bij een langere doorlooptijd van de schadeclaim klanten op de hoogte van de status.

De opmerking van onze klant:

"Kan ik mijn vraag aan jullie stellen via Twitter?"

Wat hebben we verbeterd?

Unigarant is actief op social media. Op deze manier proberen wij in contact met onze klanten te komen, vragen te beantwoorden, kennis en ervaringen uit te wisselen en ons verhaal te delen.

[Lees meer over Unigarant en social media](#)

De opmerking van onze klant:

"Schade is makkelijk te melden via internet. Maar doorlooptijd is onduidelijk."

Wat hebben we verbeterd?

We werken hard aan het verbeteren van onze schriftelijke communicatie. Dit doen we in een speciaal project. De feedback van onze klanten wordt hierin meegenomen. Ook houden we bij een langere doorlooptijd van de schadeclaim klanten op de hoogte van de status.

Tip 7: Vermeld op de feedback uitnodiging of ergens in de feedbackformulier een verbeteractie, de ontwikkeling van de klanttevredenheid etc.

Tip 8: Maak een advertentiecampaagne waarin je klanten bedankt voor hun feedback en de acties die je er mee gaat nemen of hebt genomen. Maak het persoonlijk en concreet.

Tip 9: Bedank klanten persoonlijk als reactie op hun feedback en vertel daarin wat je gaat doen met de tips of verwijst naar de website voor meer informatie.

Tip 10: Zet periodiek een betrokken respondent in het zonnetje. Geef hem een cadeaubon, laat de directeur opbellen, maak er een feestje van.