
Hoe tevreden zijn Nuon Warmte klanten?

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

feeddex



De klant staat in de strategie en doelstellingen van Nuon Warmte centraal. We zien graag dat onze klanten positief en enthousiast zijn over onze producten en dienstverlening. Om te kunnen weten hoe onze klanten over onze service denken, houden we na elk storings- en monteursbezoek een korte evaluatie, ook wel bekend als het 'Feeddex onderzoek'.

1. Service ervaring

Na het verhelpen van de storing of na onderhoud aan de Nuon-installatie bij onze klant, wordt een aantal vragen over de service-ervaring gesteld. Van het eerste telefoontje dat bij Nuon binnenkomt tot en met de afhandeling van de storing of het plegen van het onderhoud: over al die stappen kan de klant complimenten geven of punten ter verbetering, waarin de klant zelf aangeeft of hij wil dat we contact met hem opnemen. Als dat het geval is, neemt de regiomanager of een teamleider vervolgens contact op.

2. Van negatief naar positief

Norbert Simons, regiomanager Rotterdam-Leiden vertelt: "Het was echt nieuw voor ons om met dit systeem te werken, maar het bevalt erg goed. Je krijgt een goed beeld van waar klanten mee te maken hebben. In het algemeen is men erg positief over het monteursbezoek zelf, maar het proces daarvoor moet beter, volgens onze klanten.

Mijn gesprekken met klanten duren tenminste 10 minuten en vaak kom ik er ook nog bij hen op terug. Je merkt dan dat een negatieve ervaring wordt omgezet in een positieve. Dat hadden ze niet verwacht. Eigenlijk gaat het de klanten erom dat ze gehoord worden. Bovendien wordt de klant graag gebeld om iets positiefs te melden en dát maakt ons werk echt de moeite waard!"

