

RESULTATEN KLANTONDERZOEK 2023 - ALFA ACCOUNTANTS EN ADVISEURS

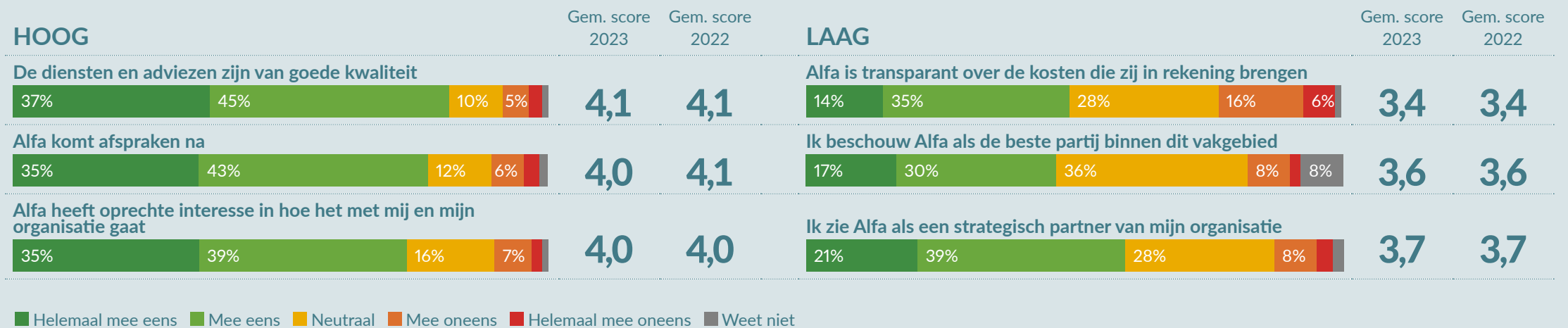
OPZET EN DOEL

Elke maand wordt 1/12 deel van alle klanten uitgenodigd om mee te werken aan een klantonderzoek. Daarnaast vinden er (groeps)gesprekken plaats met klanten en medewerkers.

Met het klantonderzoek creëren we inzicht in de beleving van Alfa klanten over de kwaliteit van dienstverlening en achterhalen we aanknopingspunten voor verbetering.

RESULTATEN

In deze infographic worden de top 3 hoogste en laagste stellingen over 2023 weergegeven. De scores zijn gebaseerd op een 5-puntsschaal.



RAPPORTCIJFER

7,7

7,6

2022

2023



RESPONS
15%



KLANTEN
1246

VERBETER- EN PLUSPUNTEN

Betere **communicatie** naar klanten toe, tussen afdelingen onderling en over personeelwisselingen.



Het **beter specificeren** van facturen.

Meer **proactiviteit** gewenst in het contact over wat er specifiek voor de klant aankomt.



De wens voor een **snellere oplevering** van de jaarcijfers.

Het merendeel van de klanten geeft aan de **persoonlijke benadering** en contact, de bereikbaarheid en korte lijnen, pluspunten van Alfa te vinden.

Daarnaast wordt onze **inhoudelijke expertise**, deskundigheid en **sector-/branchekennis** en **betrouwbaar** partner veel genoemd.

