

KPN onderzoekt of u een tevreden KPN ÉÉN gebruiker bent

KPN toetst jaarlijks of u als klant nog steeds tevreden bent over het product KPN ÉÉN en de aan u gekoppelde businesspartner CBG Connect. KPN gebruikt voor het meten van de klanttevredenheid de Net Promoter Score. KPN heeft gekozen voor Ipsos, als strategisch partner, om de KPN-organisatie te helpen bij het uitvoeren van het tevredenheidsonderzoek. Aan de hand van de uitkomsten van het Ipsos onderzoek krijgt de businesspartner een beoordeling toegekend.

Deze beoordeling is belangrijk voor CBG Connect en daarom hebben wij, net als bij levering van andere diensten, de doelstelling om het product KPN ÉÉN succesvol te implementeren in een organisatie. Bij de oplevering van de KPN ÉÉN oplossing hebben wij u in de Protocol van Oplevering al kort gevraagd wat uw mening is over CBG Connect en de uitrol van de dienst. Was u bij de uitrol niet geheel tevreden, dan hebben wij direct actie ondernomen om eventuele problemen op te lossen.

Ipsos zal een maand nadat u de eerste KPN ÉÉN factuur heeft ontvangen contact met u opnemen om een klant tevredenheid onderzoek te doen. Dit kan middels een e-mail gedaan worden of u wordt door Ipsos gebeld. Wij zouden het fijn vinden als u meewerkt aan het onderzoek, zodat voor zowel CBG Connect als KPN er een goed beeld ontstaat van wat u van ons vindt, wat wij goed doen, wat wij minder goed doen en of u ons ook zou aanbevelen bij andere bedrijven.

Hoe werkt Net Promoter Score

Er worden een aantal vragen aan u gesteld. Sommige vragen kunt u met ja of nee beantwoorden, bij anderen wordt een score gevraagd tussen 1 en 5 waarbij 1 voor “zeer ontevreden” staat en 5 voor “zeer tevreden”.

De belangrijkste vraag waar het bij de NPS meting om gaat, is in hoeverre het waarschijnlijk is dat u CBG Connect, waar u KPN ÉÉN afneemt, zou aanbevelen bij uw collega's en/of zakenrelaties.

Voor de NPS-berekening gaat Ipsos ervan van uit dat:

- klanten die een 9 of 10 geven als beoordeling, bedrijven zijn die blij zijn met het product en de dienstverlening van KPN en CBG Connect en dat ze het product ook zouden willen aanbevelen bij andere bedrijven.
- klanten die een 7 of een 8 als beoordeling geven, klanten zijn die passief tevreden zijn. Deze beoordelingen worden niet meegerekend in de berekening van de NPS.
- klanten die kritisch zijn over het product of over CBG Connect een cijfer tussen 0 en 6 geven. Deze klanten zijn ontevreden over het product, KPN of CBG Connect en daarom is het belangrijk om in overleg te gaan met de klant hoe deze kritiek omgebogen kan worden naar enthousiasme.

Ipsos berekend de score voor CBG Connect op basis van de volgende berekening. (zie afbeelding)



Mocht u van mening zijn dat uw beoordeling in de rode sectie gaat vallen, dan vernemen wij dat graag van u. Dat betekent immers dat u niet tevreden bent over de dienst, KPN of CBG Connect. Wij zullen alles wat binnen onze mogelijkheden ligt doen om ervoor te zorgen dat u wel tevreden bent over het product, KPN of CBG Connect. Wij gaan graag met u in gesprek om zo spoedig mogelijk een verbeter traject te starten.

CBG Connect staat altijd open voor een goed gesprek en is als organisatie erbij gebaat dat haar klanten tevreden zijn. Voor eventuele vragen en/of opmerkingen kunt u onze accountmanagers telefonisch bereiken via 0228- 56 60 70 optie 2. Wilt u graag in gesprek met het management dan kunt u bellen naar 0228 56 60 70 optie 1 en vragen naar Johan Schotanus of Manuel Jamin.

Wij hopen dat wij u voldoende hebben geïnformeerd en hopen dat wij een positieve NPS uitslag van uw zijde mogen ontvangen.

Met vriendelijke groet,

Team CBG Connect