



Klantvriendelijkheid

Klantenenquête

WIL JE WETEN WAT JE KLANTEN WAARDEREN AAN JE ZAAK? EN WAT VOOR VERBETERING VATBAAR IS? MET EEN ENQUÊTE KOM JE TE WETEN WAT JOUW STERKE KANTEN EN VERBETERPUNTEN ZIJN.

TEMPLATE

- Deze template helpt je bij het opstellen van een vragenlijst
- Een dergelijke enquête meet de klanttevredenheid over verschillende aspecten van je zaak, en geeft je een inzicht in het belang van de score
- Presenteer de vragenlijst bij de rekening, publiceer hem op je website of verspreid hem onder je fans op Facebook

OPVOLGING

- Evalueer de resultaten samen met je team
- Bepaal de sterke kanten (om je personeel te motiveren) en de verbeterpunten
- Stel realistische doelstellingen op en leg evaluatiemomenten vast

| Hoe hebben we het gedaan? | Score | | | | | Belang | | | | |
|--|----------------|----------|---------------|-----------|------------|---------------------|----------------|--------------|------------------|-------------------------|
| Help ons onze service te verbeteren en jouw volgende bezoek nog prettiger te maken. Alle feedback wordt enorm gewaardeerd. | 5 = Uitstekend | 4 = Goed | 3 = Gemiddeld | 2 = Matig | 1 = Slecht | 5 = Zeer belangrijk | 4 = Belangrijk | 3 = Neutraal | 2 = Onbelangrijk | 1 = Totaal onbelangrijk |
| Onderdelen | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Locatie | | | | | | | | | | |
| Ligging | | | | | | | | | | |
| Bereikbaarheid | | | | | | | | | | |
| Parkeergelegenheid | | | | | | | | | | |
| Personeel | | | | | | | | | | |
| Hoeveelheid | | | | | | | | | | |
| Snelheid | | | | | | | | | | |
| Vakkennis | | | | | | | | | | |
| Vriendelijkheid | | | | | | | | | | |
| Uiterlijk | | | | | | | | | | |
| Nauwkeurigheid | | | | | | | | | | |
| Gerechten | | | | | | | | | | |
| Variatie | | | | | | | | | | |
| Smaak | | | | | | | | | | |
| Porties | | | | | | | | | | |
| Presentatie | | | | | | | | | | |
| Temperatuur | | | | | | | | | | |
| Prijs/kwaliteit verhouding | | | | | | | | | | |
| Dranken | | | | | | | | | | |
| Variatie | | | | | | | | | | |
| Kwaliteit | | | | | | | | | | |
| Prijs/kwaliteit verhouding | | | | | | | | | | |
| Zaak | | | | | | | | | | |
| Sfeer | | | | | | | | | | |
| Inrichting & styling | | | | | | | | | | |
| Muziek | | | | | | | | | | |
| Entertainment | | | | | | | | | | |
| Hygiëne | | | | | | | | | | |
| Andere opmerkingen | | | | | | | | | | |