

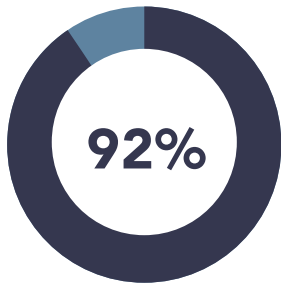
# De impact van **onvoldoende klantinzichten** in de maakindustrie



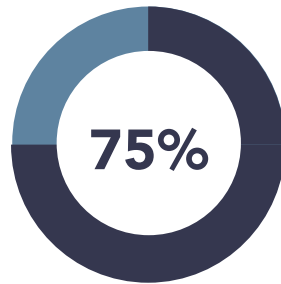
Onvoldoende  
klantinzichten



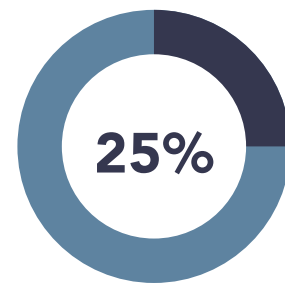
Onvoldoende  
resultaat &  
gemiste kansen



92% van de consumenten zegt geen zaken meer te willen doen met een bedrijf dat één tot drie keer slechte service biedt.



75% van de nieuwe producten, die jaarlijks wereldwijd worden gelanceerd, mislukt omdat het niet aansluit op de wensen van de klant.



Tevreden klanten zijn bereid om tot 25% meer te betalen als de service daardoor verbetert.

## De oplossing in stappen

AlphaRainbow biedt klantinzichten door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek. Met een persoonlijke aanpak en concrete aanbevelingen die op feiten zijn gebaseerd kunt u weloverwogen beslissingen nemen.

### Vorbereiding 1

Onder andere het opstellen van de vragenlijst, het compleet maken van de database en het inrichten van de online omgeving.

### Uitvoering 2

Wij sturen de survey uit. De online tool geeft realtime inzichten in de resultaten en geeft de mogelijkheid te vergelijken tussen uw verschillende locaties/BU's.

### Analyse 3

We analyseren de data door gebruik te maken van statistische analyses. Hierna wordt een rapportage opgemaakt en geven wij concrete aanbevelingen.

### Implementatie 4

Wij helpen uw organisatie met de implementatie van de aanbevelingen door middel van een iOGSM of het geven van workshops.

## Tevreden klanten zorgen voor

Het verbeteren van de klanttevredenheid resulteert in omzetstijging, vermindert kosten in het bedienen van klanten, zorgt voor meer klantbehoud en meer mond-tot-mond reclame.



85% meer klantbehoud

15% meer omzet

20% minder kosten

83% meer aanbevelingen

Bronnen: Emerge (2019), Sproutsocial (2019), Klantgerichtondernemen (2014), Telenet (2020), Qualtics (2019), Nielsen (2019)