



Stef van Dieren, KCM Group

“Schiet u in de roos, of in uw eigen voet?”

Schiet u in de roos of in uw eigen voet?

De kracht en de valkuil van klantonderzoeken en de hoeveelheid data die dit oplevert

Stef van Dieren – 8 oktober 2020

Even voorstellen...

Stef van Dieren

30 jaar

Senior Customer & Employee Experience
Advisor bij KCM Survey B.V., onderdeel van
KCM Group B.V.

Arbeids- en Organisationspsychologie,
Universiteit Utrecht



Wanneer wil Ik van Wat van Wie weten?

En hoe zuiver is dit klantbeeld?

Wanneer:

- Kanaal vs. proces
- Na klantreis of op enkele branded touchpoints?
- Tussentijdse evaluatie of enkel aan het einde?



Wanneer wil ik van Wat van Wie weten?

En hoe zuiver is dit klantbeeld?

Wat:

- Missie / visie
- Kernwaarden
- NPS, CES Csat
- FTF / FTR
- Kwantitatieve vs. Kwalitatieve data
- Herleidbaar per kanaal, per proces, per team, per medewerker, per contactreden



Wanneer wil ik van Wat van Wie weten?

En hoe zuiver is dit klantbeeld?

Wie:

- Interne vs. externe klanten
- Particuliere vs. zakelijke klanten
- Klanten vs. levaranciers / samenwerkingspartners
- Digitaal vaardig vs. minder vaardig



Dataveiligheid

Wie moet er binnen mijn organisatie beschikking hebben tot welke data?

- Welke data heb ik nodig voor het bereiken van mijn doel?
- Wie heeft er binnen mijn organisatie de beschikking tot welke data?
- En wie heeft wat nodig om zijn werk goed uit te kunnen voeren?



Zoveel data en nu?

- Wat zegt de data precies? Enkel beoordeling over het KCC of ook over andere afdelingen?
- Is die 8 het eindoordeel of moest de klant nog de volledige terugkoppeling krijgen en is dat ook correct gebeurd?
- De feedback reikt verder dan mijn eigen afdeling, waar ligt dan de verantwoordelijkheid?





Meer weten?

Stef.vandieren@kcmgroup.eu

+31 6 23 38 75 82

KCM **SURVEY**
exposing
perceptions

exposing
tomorrow

