

Welkom bij de vragenlijst voor het klanttevredenheidsonderzoek van BMW!

In de tabellen hieronder zijn een aantal service aspecten opgenomen van BMW. De antwoordcategorieën zijn in twee kolommen verdeeld. In de eerste kolom kunt u aangeven hoe tevreden u bent ten aanzien van de genoemde stelling. In de tweede kolom kunt u aangeven hoe belangrijk u elk van deze onderwerpen vindt. Veel onderwerpen zijn belangrijk, kunt u proberen om toch kritisch te blijven en belangrijke en minder belangrijke zaken te scheiden? Probeer u zoveel mogelijk alles in te vullen, heeft u geen mening over een bepaald aspect, laat dan het vakje leeg!

Algemeen

	Tevredenheid							Belang				
	Ze er goed	Goed	Rede lijk goed	Rede lijk slecht	Slecht	Ze er slecht	Geen mening	Ze er belangrijk	Belangrijk	Minder belangrijk	Onbelangrijk	Geen mening
Telefonische bereikbaarheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klantvriendelijkheid van de medewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hulpvaardigheid van de medewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Informatieverstrekking

	Tevredenheid							Belang				
	Ze er goed	Goed	Rede lijk goed	Rede lijk slecht	Slecht	Ze er slecht	Geen mening	Ze er belangrijk	Belangrijk	Minder belangrijk	Onbelangrijk	Geen mening
Kwaliteit / duidelijkheid informatie over producten & toepassingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kwaliteit / duidelijkheid prijsinformatie en prijswijzigingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

After Sales

	Tevredenheid							Belang				
	Ze er goed	Goed	Rede lijk goed	Rede lijk slecht	Slecht	Ze er slecht	Geen mening	Ze er belangrijk	Belangrijk	Minder belangrijk	Onbelangrijk	Geen mening
Verdiepen in storing / onderhoudsprobleem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequaat en foutloos vaststellen van het probleem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aandragen passende oplossing door de technische dienst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reactie snelheid en follow-up naar aanleiding van een storing / onderhoudsprobleem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Planning van inspecties, onderhoud en reparatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tijdige uitvoering van inspecties, onderhoud en reparatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Onderhoudstechnicus

	Tevredenheid							Belang				
	Ze er goed	Goed	Rede lijk goed	Rede lijk slecht	Slecht	Ze er slecht	Geen mening	Ze er belangrijk	Belangrijk	Minder belangrijk	Onbelangrijk	Geen mening
Verdiepen in storing / onderhoudsprobleem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Juistheid werkomschrijving van de technicus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequaat en foutloos vaststellen probleem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nakomen afgesproken tijdstip door technicus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aandacht uitvoering onderhoudswerkzaamheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oppakken en beantwoorden van vragen en problemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pro-actieve informatieverstrekking omtrent de werkzaamheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Snelheid uitvoering servicewerkzaamheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oplossen probleem / storing in 1 keer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verhelpen probleem / storing conform afspraken (contract, offerte)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Billijke tijdsbesteding in oplossen storing / onderhoud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Klachtenafhandeling

	Tevredenheid							Belang				
	Zeer goed	Goed	Redelijk goed	Redelijk slecht	Slecht	Zeer slecht	Geen mening	Zeer belangrijk	Belangrijk	Minder belangrijk	Onbelangrijk	Geen mening
Snelheid klachtenafhandeling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kwaliteit klachtenafhandeling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Value for money

	Tevredenheid							Belang				
	Zeer goed	Goed	Redelijk goed	Redelijk slecht	Slecht	Zeer slecht	Geen mening	Zeer belangrijk	Belangrijk	Minder belangrijk	Onbelangrijk	Geen mening
Marktconforme prijsstelling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prijs / kwaliteitsverhouding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Loyaliteit

	Ja	Neutraal	Nee
Ik zou BMWT aanbevelen bij relaties	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ook in de toekomst blijf ik klant bij BMWT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Heeft u nog opmerkingen naar aanleiding van dit onderzoek?

Mogen wij uw gegevens op naam terugkoppelen aan BMWT?

- Ja
 Nee  **Beëindig vragenlijst**

Bedrijfsnaam:

Contactpersoon:

Telefoonnummer:

Emailadres: