

**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
Bereikbaarheid BMW (telefoniste / centrale)	<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"/>

**Producten**

	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 van het product	<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"/>
Innovatief en up-to-date productpakket	<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"/>
Omvang productpakket (breed en diep)	<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"/>
Producten voldoen aan mijn eisen	<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"/>

**Logistiek**

	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
Leveringstermijn (tijd van bestelling tot levering)	<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 van het leveringstijdstip	<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"/>
Staat van opgeleverde goederen	<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"/>
Spareparts uit voorraad leverbaar	<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"/>

**Binnendienst**

	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
Bereikbaarheid verkoop binnendienst	<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 binnendienst	<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"/>
Kennis van klant product en markt	<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-actief meedenken en informeren door verkoop binnendienst	<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 van afspraken door verkoop binnendienst	<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"/>

**Vertegenwoordiger**

Tevredenheid

Belang

	Zeer goed	Goed	Redelijk goed	Redelijk slecht	Slecht	Zeer slecht	Geen mening	Zeer belangrijk	Belangrijk	Minder belangrijk	Onbelangrijk	Geen mening
Bereikbaarheid vertegenwoordiger	<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"/>
Klantvriendelijke houding vertegenwoordiger	<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"/>
Kennis van klant product en markt	<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-actief meedenken en informeren door vertegenwoordiger	<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"/>
Gerichtheid van de offerte op uw wensen	<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 van afspraken door vertegenwoordiger	<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"/>

#### Administratie

	Tevredenheid							Belang				
	Zeer goed	Goed	Redelijk goed	Redelijk slecht	Slecht	Zeer slecht	Geen mening	Zeer belangrijk	Belangrijk	Minder belangrijk	Onbelangrijk	Geen mening
Kwaliteit / duidelijkheid van de factuur	<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 van de transportdocumenten	<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 van de orderbevestiging	<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

	Tevredeneheid							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

	Tevredeneheid							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: