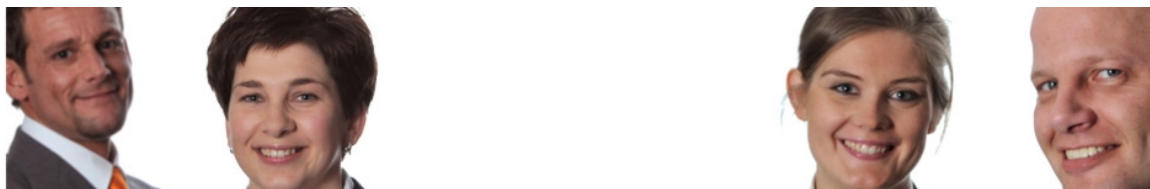




Resultatenoverzicht september

Vlotweg Top Movers

	Belang	Tevredenheid
	1.78	8.92
Vorbereiding	1.65	8.7
Flexibele dienstverlening conform uw wensen	1	9.4
Duidelijke informatieverstrekking over uw verhuizing (advisering, planning, etc)	1.83	7.9
Duidelijke offerte conform uw wensen	1.5	8.6
Draaiboek/verhuisplan conform uw wensen	2.4	8.8
Binnendienst	1.96	9.1
Telefonische bereikbaarheid van de binnendienst	2	9.1
Klantvriendelijkheid van de binnendienst	2	9.4
Pro-actief meedenken door de binnendienst	2	8.9
Responssnelheid van de binnendienst	1.8	9.4
Kwaliteit van de coördinatie gedurende het project	2	8.8
Uitvoering (feitelijke verhuizing)	1.6	9.6
Verhuizers met verstand van zaken	1.4	9.6
Klantgerichtheid van de verhuizers	1.6	10
Verhuizing volgens afspraak	1.4	9.6
Representatieve en nette verhuizers	2	8.9
Nazorg	1.9	8.4
Kwaliteit oplossen eventuele problemen/schade	1.67	8.8
Duidelijkheid en inzichtelijkheid van de factuur	1.75	9.1
Kwaliteit van de uiteindelijke oplevering	2	8.5
Evaluatie van verhuistraject na afloop	2.25	6.9
Value for money	1.75	8.2
Prijs/kwaliteitverhouding	1.75	8.2



Tevredenheidsscore Vlotweg Top Movers
Tevredenheidsscore PPV

8.92

8.04

	Vlotweg Top Movers	Benchmark	Vershil
	8.92	8.04	
Vorbereiding	8.7	8.1	0.6
Flexibele dienstverlening conform uw wensen	9.4	8.8	0.6
Duidelijke informatieverstrekking over uw verhuizing (advisering, planning, etc)	7.9	7.8	0.1
Duidelijke offerte conform uw wensen	8.6	7.9	0.7
Draaiboek/verhuisplan conform uw wensen	8.8	8	0.8
Binnendienst	9.1	8.3	0.8
Telefonische bereikbaarheid van de binnendienst	9.1	8.6	0.5
Klantvriendelijkheid van de binnendienst	9.4	8.7	0.7
Pro-actief meedenken door de binnendienst	8.9	8.2	0.7
Responsnelheid van de binnendienst	9.4	8.3	1.1
Kwaliteit van de coördinatie gedurende het project	8.8	7.8	1
Uitvoering (feitelijke verhuizing)	9.6	8.3	1.3
Verhuizers met verstand van zaken	9.6	8.4	1.2
Klantgerichtheid van de verhuizers	10	8.3	1.7
Verhuizing volgens afspraak	9.6	8.3	1.3
Representatieve en nette verhuizers	8.9	8	0.9
Nazorg	8.4	7.5	0.9
Kwaliteit oplossen eventuele problemen/schade	8.8	7.6	1.2
Duidelijkheid en inzichtelijkheid van de factuur	9.1	7.5	1.6
Kwaliteit van de uiteindelijke oplevering	8.5	8	0.5
Evaluatie van verhuistraject na afloop	6.9	6.9	0
Value for money	8.2	7.3	0.9
Prijs/kwaliteitverhouding	8.2	7.3	0.9