

Fijn dat je de vragenlijst wilt invullen. Het zijn korte vragen en het invullen kost je minder dan 3 minuten. Met jouw antwoorden weten we precies wat we moeten doen om jouw ervaring met Organisatie X te verbeteren. Denk terug aan de momenten die hieronder zijn beschreven.

Korte uitleg

In deze vragenlijst maken we gebruik van stellingen met de volgende antwoordopties: 1 voor helemaal oneens, 2 voor oneens, 3 voor neutraal, 4 voor eens, 5 voor helemaal eens. Indien een stelling niet van toepassing is, kies je voor n.v.t.

Laten we beginnen!

Ik kan mijn abonnement verlengen

- Organisatie X laat mij op tijd weten wanneer ik kan verlengen.
- Organisatie X komt zelf met een interessant aanbod om te verlengen.
- De e-mail over de verlenging van mijn abonnement is duidelijk.
- De e-mail over de verlenging bevat alle informatie die ik nodig heb.
- Na het lezen van de e-mail heb ik het gevoel dat Organisatie X blij is met mij als klant.
- In 'Mijn Organisatie X' **[DE ONLINE MIJN OMGEVING]** vind ik alle informatie die ik nodig heb om te verlengen.
- Ik krijg genoeg tijd en ruimte om de voor mij beste keuze(s) te maken.

Ik maak mijn keuze

- Het is duidelijk uit welke abonnementen ik kan kiezen.
- Het is eenvoudig om mijn nieuwe abonnement te kiezen.



BEKIJK HIER ALLE GEVALIDEERDE VRAGENLIJSTEN

INCLUSIEF VIDEO UITLEG

OF GA NAAR [ACADEMY.ZANNAVANDERAA.COM/VRAGENLIJST](https://academy.zannavanderaa.com/vragenlijst)

- Het is voor mij duidelijk wat mijn huidige verbruik is van belminuten en internetbundel.
- De keuzes die ik moet maken voor de verlenging zijn overzichtelijk.
- Ik ontvang voldoende online begeleiding om een goede keus te maken.
- Het is duidelijk hoe de prijs van mijn nieuwe abonnement is opgebouwd.
- Organisatie X heeft een goede prijs in vergelijking met andere aanbieders.

Ik bestel

- Ik hoef geen gegevens aan te leveren die ik al eerder heb aangeleverd.
- De orderbevestiging is duidelijk.
- De orderbevestiging bevat alle informatie die ik nodig heb.
- Na het ontvangen van de orderbevestiging weet ik precies wat ik kan verwachten.

Ik ontvang mijn nieuwe telefoon

- De mail van Organisatie X over de bezorging is duidelijk.
- De mail van **[POSTBEZORGER]** over de bezorging is duidelijk.
- Ik kan eenvoudig de bezorgdatum en -tijd wijzigen.
- Dankzij de track and trace informatie ben ik goed op de hoogte van de bezorging.
- Mijn telefoon wordt op het afgesproken moment bezorgd.
- Mijn telefoon wordt op een veilige manier bezorgd.

Ik ontvang mijn eerste factuur

- De mail over mijn eerste factuur is duidelijk.
- Op de webpagina, die gelinkt is in de mail, vind ik alle informatie die ik nodig heb.



BEKIJK HIER ALLE GEVALIDEERDE VRAGENLIJSTEN

INCLUSIEF VIDEO UITLEG

OF GA NAAR [ACADEMY.ZANNAVANDERAA.COM/VRAGENLIJST](https://academy.zannavanderaa.com/vragenlijst)

- Ik ontvang mijn eerste factuur op het afgesproken moment.
- Het bedrag op de factuur is volgens mijn verwachting.
- Het is eenvoudig om mijn factuur in te zien via My Organisatie X.
- Het is eenvoudig om mijn factuur te betalen.
- Als ik vragen heb weet ik waar ik terecht kan.

Beleving bij Organisatie X

[Deze stellingen kunnen aangepast worden naar waarden binnen de organisatie, hier een aantal voorbeelden]

- Organisatie X geeft mij persoonlijke aandacht.
- Organisatie X is er voor me als ik ze nodig heb.
- Organisatie X is enthousiast.
- Organisatie X doet een stapje extra als het nodig is.
- Organisatie X denkt met me mee.
- Bij Organisatie X ervaar ik een goede prijs / kwaliteit verhouding.
- Dankzij Organisatie X heb ik toegang tot de nieuwste innovaties.
- Organisatie X maakt waar wat is beloofd.
- Organisatie X biedt mij gemak.
- Organisatie X waardeert mij als klant.

Totale beoordeling

- Hoe tevreden ben je over het proces van het verlengen van je abonnement tot en met het ontvangen van je eerste factuur? [c-sat 1-10 zeer ontevreden - zeer tevreden]



BEKIJK HIER ALLE GEVALIDEERDE VRAGENLIJSTEN

INCLUSIEF VIDEO UITLEG

OF GA NAAR [ACADEMY.ZANNAVANDERAA.COM/VRAGENLIJST](https://academy.zannavanderaa.com/vragenlijst)