

Alle stellingen met een score 1 t/m 5, 1 is zeer oneens en 5 is zeer eens en NVT voor niet van toepassing.

Medewerker

- De medewerker neemt mij als klant serieus.
- De medewerker begrijpt mijn situatie.
- Het antwoord is vriendelijk.
- Het antwoord is duidelijk.
- In het antwoord wordt precies uitgelegd wat ik kan verwachten.
- Er wordt snel gereageerd op mijn e-mail.

Gemak / Customer Effort Score

- Organisatie X maakt het makkelijk antwoord op mijn vraag te krijgen.

Toegankelijkheid

- Ik kan het e-mailadres/contactformulier gemakkelijk vinden.

Als er sprake is van een formulier:

- Ik kan het contactformulier eenvoudig invullen.

First Time Fix

- Mijn vraag is beantwoord in de eerste e-mail reactie. [Ja/Nee/Deels]

First Time Right [Business Case]

- Hadden we wat jou betreft dit contact kunnen voorkomen? [Ja/Nee/Deels]

Vervolg vraag bij antwoord Ja en Deels:

- Wat hadden we kunnen doen om dit te voorkomen? [open tekst]



BEKIJK HIER ALLE GEVALIDEERDE VRAGENLIJSTEN

INCLUSIEF VIDEO UITLEG

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

Eindvraag

- Hoe tevreden ben je over het e-mailcontact? [C-sat, score 1 t/m 10, 1 is zeer ontevreden en 10 is zeer tevreden]



BEKIJK HIER ALLE GEVALIDEERDE VRAGENLIJSTEN

INCLUSIEF VIDEO UITLEG

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