

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 verplaatst zich in mijn situatie.
- Het antwoord van de medewerker is duidelijk.
- De medewerker is vriendelijk.
- De medewerker doet er alles aan om me te helpen.
- Ik kan vertrouwen op de kennis van de medewerker.

Toegankelijkheid

- De wachttijd van de klantenservice is acceptabel.
- De klantenservice is goed bereikbaar.

First time fix

- Mijn vraag / verzoek is in 1x opgelost. [Ja/Nee/Deels]

First Time Right [Business Case]

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

Vervolgvrage bij antwoord Ja en Deels:

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

Eindvraag (geen t-NPS maar tevredenheid)

- Hoe tevreden ben je over het telefonische contact?
- [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)