

Bedrijfsnaam: _____

Straat + nummer: _____

Pc Plaats: _____

Contactpersoon: _____



Evaluatieformulier klanttevredenheid	Slecht	Matig	Voldoende	Goed	Uitstekend
Producten					
Kwaliteit van de producten	0	0	0	0	0
Innovatief en up-to-date assortiment	0	0	0	0	0
Omvang assortiment (breed en diep)	0	0	0	0	0
Flexibiliteit om producten aan te passen	0	0	0	0	0
Verkoop					
Bereikbaarheid	0	0	0	0	0
Klantvriendelijkheid	0	0	0	0	0
Kennis van klant, product en markt	0	0	0	0	0
Actief meedenken met de probleemstelling van de klant	0	0	0	0	0
Kwaliteit, duidelijkheid en snelheid offertes	0	0	0	0	0
Kwaliteit relatiebeheer	0	0	0	0	0
Responsnelheid op vragen	0	0	0	0	0
Nakomen van de gemaakte afspraken	0	0	0	0	0
Verhuur					
Bereikbaarheid	0	0	0	0	0
Klantvriendelijkheid	0	0	0	0	0
Kennis van klant, product en markt	0	0	0	0	0
Actief meedenken met de probleemstelling van de klant	0	0	0	0	0
Kwaliteit, duidelijkheid en snelheid offertes	0	0	0	0	0
Kwaliteit relatiebeheer	0	0	0	0	0
Responsnelheid op vragen	0	0	0	0	0
Nakomen van de gemaakte afspraken	0	0	0	0	0
Logistiek					
Leveringstermijnen	0	0	0	0	0
Uit voorraad leverbaar	0	0	0	0	0
Leveren complete bestelling	0	0	0	0	0
Flexibiliteit om orders aan te passen	0	0	0	0	0
Kwaliteit van het vervoer (vervoersmiddel, klantvriendelijke houding chauffeur)	0	0	0	0	0
Administratie					
Kwaliteit / duidelijkheid factuur	0	0	0	0	0
Kwaliteit / duidelijkheid afleverbon	0	0	0	0	0
Kwaliteit / duidelijkheid orderbevestiging	0	0	0	0	0
Servicedienst					
Reactie snelheid en follow-up n.a.v. storing	0	0	0	0	0
Adequaat en foutloos vaststellen probleem	0	0	0	0	0
Adequaat en foutloos herstellen probleem	0	0	0	0	0
Nakomen van de gemaakte afspraak	0	0	0	0	0
Actieve informatieverstrekking omtrent de werkzaamheden	0	0	0	0	0
Klantvriendelijkheid servicemonteur	0	0	0	0	0
Klachtenafhandeling					
Snelheid klachtenafhandeling	0	0	0	0	0
Kwaliteit klachtenafhandeling	0	0	0	0	0
Loyaliteit					
	ja		nee		
Ik zou Nemaco Bouwmachines B.V. aanbevelen bij relaties	0		0		
Ook in de toekomst blijf ik klant bij Nemaco Bouwmachines B.V.	0		0		

Overige opmerkingen / aanbevelingen:
