

Klanttevredenheidsonderzoek
< Naam Kapsalon >

Geachte Klant,

Met dit onderzoek willen wij de kwaliteit van onze geleverde behandelingen toetsen, daarbij hebben wij u nodig. Het is belangrijk voor ons om te weten wat u van ons vindt. Wanneer u uw oordeel over een aantal essentiële zaken geeft, kunnen wij, indien nodig, onze behandelingen aanpassen. Zo kunnen we gezamenlijk de kwaliteit van de geleverde behandelingen verbeteren. Wij danken u voor de moeite.

Wilt u zo vriendelijk zijn om vanaf vraag 2 aan te geven tot in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen:

De afspraak en/of vraag naar informatie

1. Hoe bent u bij < naam Kapsalon > terecht gekomen?

Internet	Magazine	Horen zeggen	Advertentie	Onze website	anders

2. De ontvangst was goed toen ik een afspraak kwam maken of vroeg naar informatie.

geheel eens	eens	neutraal	eens	geheel oneens	n.v.t.

3. Telefonische ben ik goed geïnformeerd en correct geholpen.

geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	n.v.t.

De behandeling

(Kruis aan welke behandeling(en) u hebt gehad en uw mening daarover)

4. De behandeling voldeed aan mijn verwachtingen.

De Behandeling	geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	N.V.T
Knippen						
Kleuren						
Wassen/drogen						
Watergolf						
Permanent						

.....						
.....						
Anders:.....						

5. Het kapsel en het doel ervan zijn goed met mij besproken.

Geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	n.v.t.

6. Eventuele gevolgen van de behandeling zijn goed met mij besproken.

geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	n.v.t.

7. Informatie en advies met betrekking tot het kapsel en/of producten was goed.

geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	n.v.t.

8. De hygiëne die in acht genomen wordt tijdens de behandeling is goed.

geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	n.v.t.

9. Indien nodig, heeft de kapper mij doorverwezen naar de huisarts.

geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	n.v.t.

Prijs/kwaliteit

10. Ik ben tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding van de behandelingen.

geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	n.v.t.

11. Ik ben tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding van de aangeboden producten.

geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	n.v.t.

Algemene zaken

12. De gemiddelde wachttijd voordat ik werd geholpen is acceptabel.

geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	n.v.t.

13. De inrichting van < Naam Kapsalon > is sfeervol.

geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	n.v.t.

14. De wachtruimte voldoet aan mijn wensen.

geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	n.v.t.

15. De kapsalon voldoet aan de dagelijkse hygiëne.

geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	n.v.t.

Service

16. De telefonische bereikbaarheid van < Naam Kapsalon > is goed.

geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	n.v.t.

17. Het aanbod van een kopje koffie of thee wordt door mij op zeer prijs gesteld.

geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	n.v.t.

Kwaliteit

18. De kwaliteit van < Naam Kapsalon > is over het algemeen goed.

geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	n.v.t.

19. De vakkennis van de kappers is goed.

geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	n.v.t.

Klacht/ Probleem

19. Een eventuele klacht of probleem wordt door het team direct opgelost.

geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	n.v.t.

20. Ik ben tevreden over de geboden oplossing.

geheel eens	eens	neutraal	oneens	geheel oneens	n.v.t.

Algemene beoordeling

21. Hoe beoordeeld u < Naam Kapsalon > en de service in zijn geheel?

Uitstekend	Zeer goed	Goed	Neutraal	Slecht	n.v.t.

22. Welk cijfer zou u onze Kapsalon geven? 10 en 9 is positief, 8,7,6 is neutraal, 5,4,3,2,1 en 0 is negatief.

- 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0

Ter afsluiting willen wij u nog graag drie open vragen stellen:

1. Zou u anderen adviseren een afspraak bij ons te maken?

Ja. Waarom wel?

Nee. Waarom niet?

2. Indien u geen bezwaar hebt, wilt u dan vermelden wie de behandeling bij u heeft uitgevoerd?

3. Wat zijn/waren uw verwachtingen ten aanzien van de behandeling(en).

Heeft u nog iets dat u graag met ons wilt delen?

We zijn altijd benieuwd naar ideeën over hoe wij onszelf kunnen verbeteren.

Tot slot nog enkele vragen over uzelf:

Geslacht

Man

Vrouw

Leeftijd

14-29

30-45

45-60

>60

Wenst u feedback of een antwoord van een van onze medewerkers?

Vult u in dat geval in het veld hieronder uw contactgegevens in (bv uw telefoonnummer of email adres)

Wij danken u voor uw medewerking! Deze enquête wordt door een extern bureau uitgewerkt en waarborgt daarmee uw anonimiteit. De resultaten van dit onderzoek zullen wij meenemen in ons continue streven naar verbeteringen binnen onze salon.

Alle medewerkers van < Naam Kapsalon >.