

**Klanttevredenheidsonderzoek NPS B2B,  
< Naam Organisatie >**

Geachte Relatie,

Door middel van deze enquête willen we informatie verzamelen waarbij uw mening, ervaring en standpunt gevraagd wordt met betrekking tot de algemene dienstverlening van < *Naam Organisatie* >.

U wordt de mogelijkheid geboden om uw antwoord toe te lichten en ideeën, suggesties op- en/of aanmerkingen aan te dragen. Met name deze toelichting is voor ons van grote waarde, omdat daar vaak de nuancering van uw gegeven mening in terug te vinden is. We doen dan ook een dringend beroep op u om van die mogelijkheid gebruik te maken.

**Vragen:**

**1. Hoe waarschijnlijk is het dat u < Naam Organisatie > zou aanbevelen aan andere bedrijven, collega's of zakenpartners?**

(Waarbij 1 = "zeer niet" en 10 = "zeer wel")

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**2. In het algemeen, hoe tevreden bent u over < Naam Organisatie >?**

(Waarbij 1 = "zeer ontevreden" en 10 = "zeer tevreden")

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**3. In welke mate denkt u dat < Naam Organisatie > beter of slechter is dan zijn concurrenten?**

(Waarbij 1 = "veel slechter" en 10 = "veel beter")

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**4. Veronderstel dat u zou moeten kiezen, hoe waarschijnlijk is het dat uw bedrijf na afloop van het contract nog klant is bij < Naam Organisatie >?**

(Waarbij 1 = "zeer niet" en 10 = "zeer wel")

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**5. In welke mate voldoet de dienstverlening van < Naam Organisatie > aan uw verwachtingen?**

(Waarbij 1 = "helemaal niet" en 10 = "helemaal wel")

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Heeft u nog vragen? Stuur dan een bericht aan [info@ask-advise.nl](mailto:info@ask-advise.nl) of bezoek onze website: [www.ask-advise.nl](http://www.ask-advise.nl).

6. Ruimte voor toelichting. Indien u bij een van bovenstaande vragen lager dan een 9 hebt ingevuld, zou u uw mening dan willen toelichten en aan kunnen geven wat onze organisatie zou moeten verbeteren om een op 9 of 10 te kunnen scoren?

---

---

---

---

We danken u hartelijk voor uw medewerking. Het helpt ons de dienstverlening, waar nodig, te verbeteren.

<Naam Organisatie >

Achtergrond informatie

Klanttevredenheidsonderzoek gewenst op basis van NPS, gericht op de algemene dienstverlening B2B.

1. Ontwikkel een korte vragenlijst, snel en makkelijk in te vullen > maximale tijdsbesteding 5 minuten.
2. Stuur de vragenlijst toe aan de klanten vermeld in het aangeleverde adressenbestand.
3. Voeg een gefrankeerde antwoord enveloppe bij met als retour adres Ask Advise & Consultancy.
4. Lever een rapportage met resultaten, conclusies en aanbevelingen.