

## Verslag over de tevredenheid van uw klanten

De Net Promoter Score<sup>SM</sup> (NPS) is een simpel maar krachtig instrument dat de klanttevredenheid meet door middel van één enkele vraag om u also een indicatie te geven van het groeipotentieel van uw bedrijf of van uw product.



NPS de votre agence: **50** Criticasters **120** Passief tevreden **210** Promoters

Globale tevredenheid van uw agentschap: **8,5/10** - NPS\*: **42,11**

Tevredenheid van de andere agentschappen in uw regio



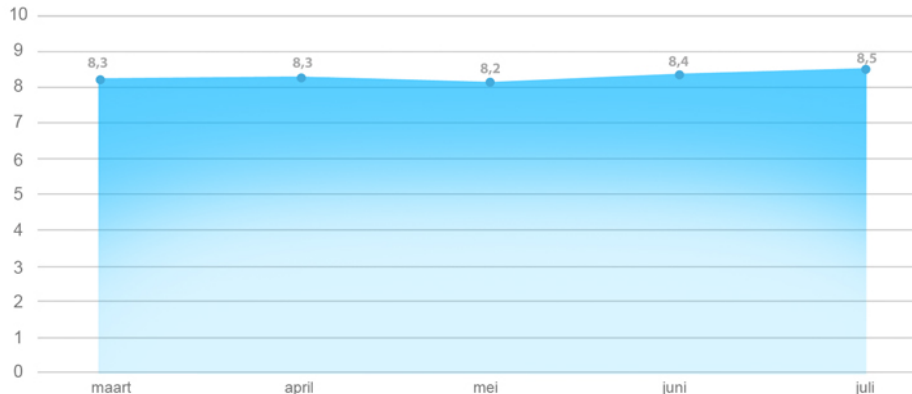
### Waarderingscijfer gebaseerd op 380 respondenten



### Tevredenheid van de andere agentschappen in uw regio



## Tevredenheid van uw agentschap per maand



Tevredenheid

Tevredenheid van de andere agentschappen in uw regio

### Aantal respondenten per maand :

Februari : 170 respondenten  
 Maart : 60 respondenten  
 April : 20 respondenten  
 Mei : 60 respondenten  
 Juni : 20 respondenten  
 Juli : 50 respondenten

## Gedetailleerde toelichting van de klanttevredenheid (380 respondenten)

### Kopers (280 respondenten)



### Verkopers (90 respondenten)



### Verhuurders (0 respondenten)

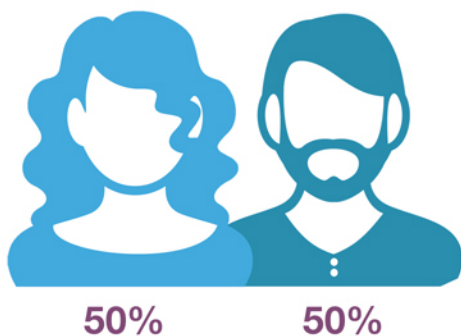


### Huurders (10 respondenten)



## Nadere details over uw klanten

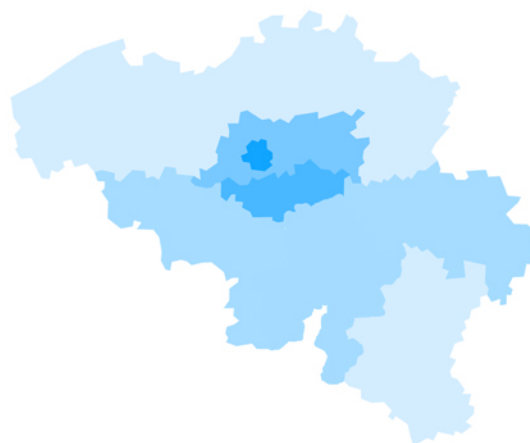
### Geslacht :



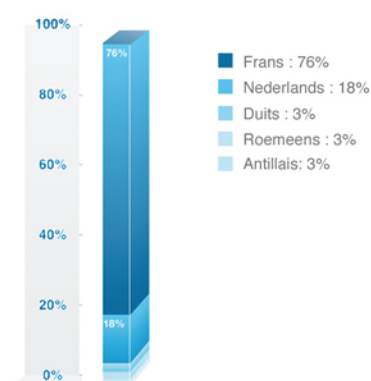
### Beroepssituatie :



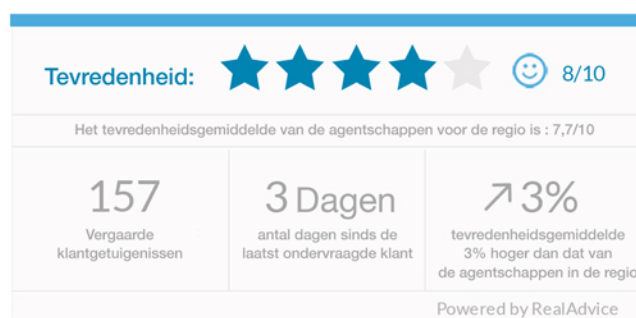
### Percentage respondenten per geografische locatie :



### Talen :



### Tevredenheid van uw klanten :



### Commentaar :



#### Positief

Zeer goede reactiviteit/beschikbaarheid



#### Negatief

Geen negatieve commentaren voor de maand Juli 2015

## Monitoring

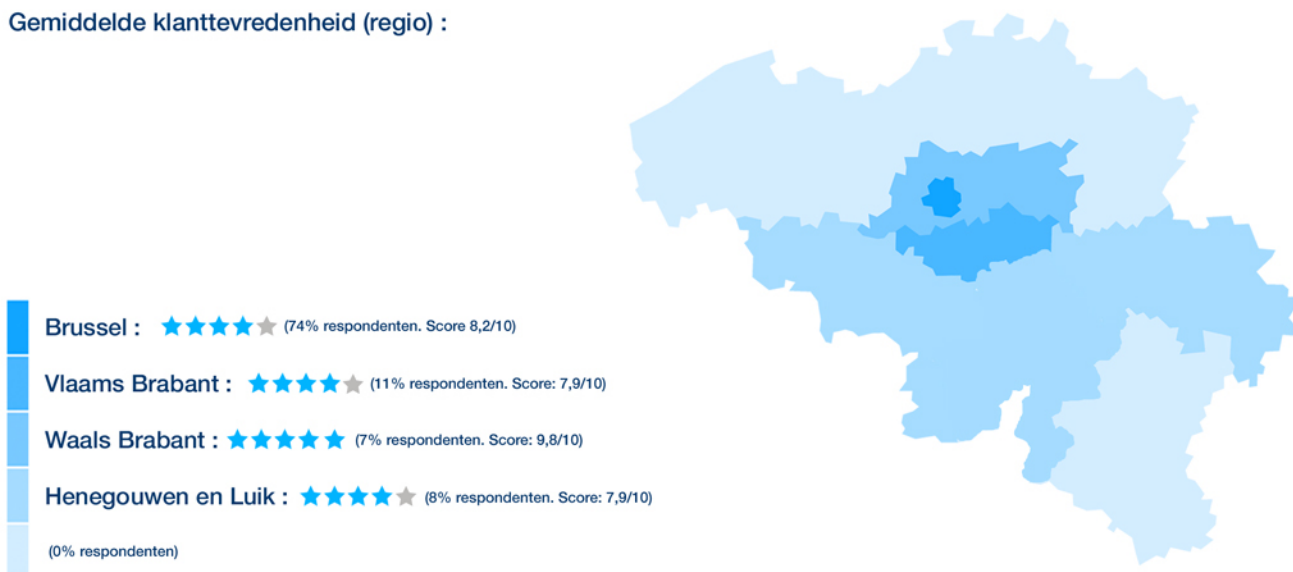
### Gedetailleerde toelichting van de klanttevredenheid per makelaar :

Makelaar A	★★★★★	Makelaar B	★★★★★
Het onthaal	★ ★ ★ ★ ★	Het onthaal	★ ★ ★ ★ ★
De luisterbereidheid	★ ★ ★ ★ ★	De luisterbereidheid	★ ★ ★ ★ ★
De beschikbaarheid	★ ★ ★ ★ ★	De beschikbaarheid	★ ★ ★ ★ ★
De vakbekwaamheid	★ ★ ★ ★ ★	De vakbekwaamheid	★ ★ ★ ★ ★
De opvolging	★ ★ ★ ★ ★	De opvolging	★ ★ ★ ★ ★
De tegemoetkoming aan uw verwachtingen	★ ★ ★ ★ ★	De tegemoetkoming aan uw verwachtingen	★ ★ ★ ★ ★

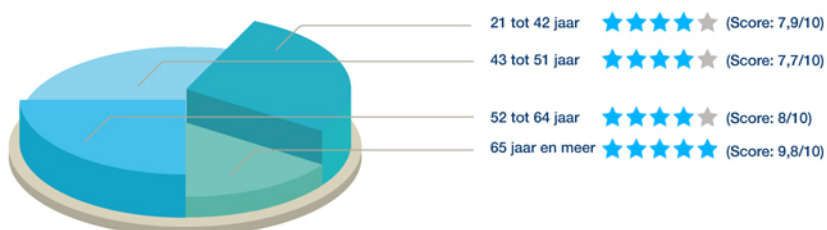
  

Makelaar C	★★★★★	Makelaar D	★★★★★
Het onthaal	★ ★ ★ ★ ★	Het onthaal	★ ★ ★ ★ ★
De luisterbereidheid	★ ★ ★ ★ ★	De luisterbereidheid	★ ★ ★ ★ ★
De beschikbaarheid	★ ★ ★ ★ ★	De beschikbaarheid	★ ★ ★ ★ ★
De vakbekwaamheid	★ ★ ★ ★ ★	De vakbekwaamheid	★ ★ ★ ★ ★
De opvolging	★ ★ ★ ★ ★	De opvolging	★ ★ ★ ★ ★
De tegemoetkoming aan uw verwachtingen	★ ★ ★ ★ ★	De tegemoetkoming aan uw verwachtingen	★ ★ ★ ★ ★

### Gemiddelde klanttevredenheid (regio) :



### Gemiddelde klanttevredenheid per leeftijdsgroep :



### Gemiddelde klanttevredenheid per geslacht :



## Monitoring

Gemiddelde klanttevredenheid bij makelaar A :



### Makelaar A

Het onthaal

De luisterbereidheid

De beschikbaarheid

De vakbekwaamheid

De opvolging

De tegemoetkoming aan uw verwachtingen



### Sterk en zwak punt van makelaar A :

11 respondenten deze maand (▲ 5% t.o.v vorigemaand)

Het laagste waarderingscijfer van makelaar A is : **Onthaal**. Zijn gemiddelde is 2,3/5.

Het algemeen gemiddelde van de makelaars voor Onthaal is : 4,1/5.

Het hoogste waarderingscijfer van makelaar A is: **Vakbekwaamheid**. Zijn gemiddelde is 4,8/5.

Het algemeen gemiddelde van de makelaars voor Vakbekwaamheid is : 3,9/5.

### Evolutie van het gemiddelde klanttevredenheid bij makelaar A :

