



c9-group.com

CUSTOMER PERCEPTION ANALYSIS (CPA)

- Hoe goed kent u uw klanten écht?
- Kan u al hun behoeften in kaart brengen?
- Weet u in welke mate ze over u tevreden zijn?
- Hebt u er een idee van hoe ze naar uw organisatie kijken?

We transform
(y)our customers
into fans

Waarschijnlijk antwoordt u overtuigend JA en vertrouwt u blindelings op uw subjectief buitgevoel. En wat indien deze JA objectief zou kunnen aangetoond worden? Waarbij u heel wat meer zou kunnen ontdekken, zoals bv. kleine ergernissen of stille verlangens? En wat indien deze nieuwe inzichten kunnen leiden tot acties, waardoor u uw klanten voor langere tijd aan u kan binden? Wat zou u ervan denken indien uw klanten fans werden en anderen enthousiasmeren?

HET CPA-onderzoek biedt u die mogelijkheid. Het concept is ijzersterk vanwege zijn eenvoud: **laat ervaren, onafhankelijke experts peilen naar de perceptie en mening van uw klanten over uw diensten, producten, organisatie ...** Zij doorlopen op gestructureerde wijze de touchpoints van hun customer journey: het eerste contact, de opvolging, klachten, facturatie ... U zal versteld staan wat zij allemaal aan de oppervlakte brengen. Vervolgens maken deze experts een objectieve analyse die resulteert in een actieplan op maat van uw bedrijf.

Klantenperceptieanalyse (CPA): de voordelen

- **uitgevoerd door neutrale experts**
 - = objectief
 - = laagdrempelig voor klanten
- **op maat van uw bedrijf**
 - = u bepaalt wat u wil weten en van wie
 - = u krijgt inzichten op klantenniveau
- **bouwstenen voor de toekomst**
 - = tevredenheid en loyaliteit van klanten verhoogt
 - = uw producten, diensten, organisatie ... afgestemd op de huidige en toekomstige verwachtingen en behoeften van uw klant

Klantenperceptieanalyse (CPA): een ISO 9001-troef

Elk bedrijf dat een ISO 9001-certificaat ambieert of wil laten hernieuwen, moet hiervoor een klantentevredenheidsonderzoek uitvoeren. Waarom dit niet overlaten aan externe experts? Zij doorlopen op gestructureerde wijze de touchpoints van hun customer journey: het eerste contact, de opvolging, klachten, facturatie ... U kan hun analyse inzetten als strategisch instrument voor de toekomst, als benchmark, als vinger aan de pols.



Klantenperceptieanalyse (CPA): verloop

Elk **standaardpakket** doorloopt zes fases:

1. Intake

Samen met de C9-consultant bepaalt u de richting: wat wil u weten, van wie en waartoe.

U bespreekt de vragen en de modaliteit (online of telefonisch interview).

2. Klanten uitnodigen

U kondigt de CPA aan bij uw klanten.

Wij zorgen voor de template (uitnodiging) en een wervende e-mail op maat van de geadresseerde.

3. Afspraken inplannen

Onze C9-analisten spreken af met de klanten wanneer het onderzoek zal plaatsvinden.

Bovenop dit standaardpakket zijn er nog **opties** mogelijk:

- een VIP-interview, waarbij een C9-senior management consultant bij de klant ter plaatse een diepte-interview afneemt
- een bedrijfsinterne CPA waarbij u uw (commerciële) medewerkers 'test' op hun kennis over hun klant

4. Interview

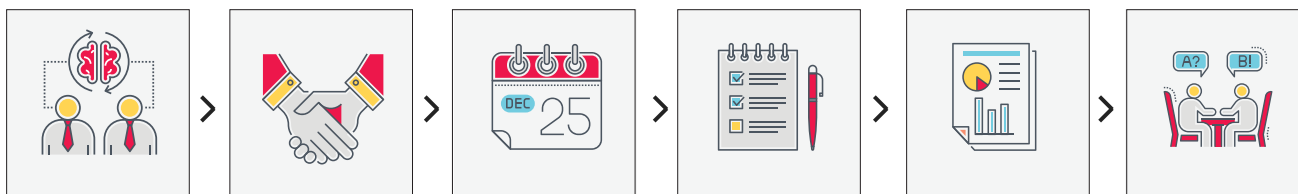
Onze analisten voeren de CPA online of telefonisch uit. (duurtijd: 20 à 30 minuten)

5. Analyse

De C9-consultant en C9-analist verzamelen en analyseren de antwoorden van de klanten en bundelen dit in een rapport waaraan mogelijke verbeteracties kunnen gekoppeld worden.

6. Debriefing

De C9-consultant bespreekt met u het rapport en het voorgestelde actieplan. Samen komen jullie tot een verbetertraject.



TESTIMONIALS

"De CPA van C9 leverde ons goede strategische informatie op, waardoor we acties kunnen ondernemen op korte termijn en onze doelstellingen op lange termijn kunnen veranderen. Het was ook prettig dat we onze twejaarlijkse klantenbevraging konden opstellen samen met experts, die vervolgens zorgden voor de hele opvolging en ons nadien een zeer interessant werkdocument afleverden."

Freya Baele, Technical Sales Manager, Vetex

"Ik zou u graag persoonlijk langs onze kant willen bedanken voor de samenwerking. Ik kan alvast melden dat wij niet enkel zeer tevreden kunnen zijn met de resultaten maar ook van het door u geleverde werk. Om het in jullie termen aan te geven, geef ik jullie dienstverlening / geleverde werk een **NPS van 9+**.

Er worden zeer concrete topics opgenomen waar wij zeker op kunnen voortbouwen in de toekomst om zo nog beter aan de noden van onze partners tegemoet te komen."

Cédric Peeters, Manager Compliance & Administration, Portmade

Klantenperceptieanalyse (CPA): tarieven (excl. btw)

De tarieven zijn afhankelijk van het aantal klanten die gecontacteerd worden tijdens een CPA-onderzoek. Wij kunnen uiteraard ook een tarief op maat maken.

CPA pakket	Tarief
tot 25 klanten	Standaardpakket 2.950 euro
tot 50 klanten	Standaardpakket 4.250 euro
tot 100 klanten	Standaardpakket 6.750 euro
Optioneel	Tarief
optie VIP (per klant)	495 euro
optie bedrijfsinterne CPA (per werknemer en per klant)	49 euro

Interesse? Vraag een offerte of maak een afspraak voor een vrijblijvend kennismakingsgesprek.

