

CUSTOMER PERCEPTION ANALYSIS (CPA)

We transform
(y)our customers
into fans

Hoe zien uw klanten uw organisatie?

Ontdek het dankzij onze Customer Perception Analysis (CPA)

Hoe goed kent u uw klanten echt? Weet u wat ze echt willen en wat ze van uw organisatie verwachten, zowel op korte termijn als op langere termijn? En hoe loyaal en tevreden zijn ze? Waarom kiezen ze voor uw organisatie, of juist niet...

Vraag een ondernemer, algemeen directeur,... of klanten tevreden zijn en de meesten zullen overtuigend 'ja' zeggen.

Dit is meestal gebaseerd op eigen (subjectieve) ervaringen en zelden op een objectieve meting & analyse waarbij klanten effectief betrokken werden.

Via onze beproefde CPA methodiek krijgt u heel wat bruikbare feedback van uw klanten, mede doordat de meting uitgevoerd wordt door ervaren onafhankelijke experts. Klanten vertellen onze experts dingen die ze om één of andere reden niet altijd rechtstreeks (durven) vertellen.

U zal echt versteld staan van wat u via onze CPA methode te weten zal komen over uw klanten! De verworven informatie kan u als basis gebruiken om uw processen en/of producten bij te sturen, zodat deze nauwer aansluiten bij de verwachtingen van uw klanten. Zo komt u uiteindelijk tot de meest optimale 'customer journey', waardoor uw klanten uw producten of diensten actief gaan promoten als fans van uw organisatie. Dat maakt een enorm verschil in een wereld waar social media heel krachtig is geworden.

"Actief luisteren naar klanten is vandaag van strategisch belang om als organisatie op termijn succesvol te blijven."

Wat levert een klantenperceptieanalyse (CPA) u op?

Een CPA stelt u in staat om objectieve inzichten te verwerven over:

01 de perceptie en mening van uw klanten over uw organisatie, processen, producten, diensten, medewerkers, ...

02 de huidige en toekomstige verwachtingen en behoeften van uw klanten.

Door in te spelen op deze inzichten kan u uw customer journey optimaliseren en tevredenheid en loyaliteit van uw klanten verhogen. U kan zelfs gericht actie ondernemen op klantniveau en anticiperen op de trends om uw producten, diensten en merkperceptie beter af te stemmen op actuele behoeften van uw klanten.

Hoe geven wij vorm aan uw CPA? Onze aanpak = 100% maatwerk

Wij begeleiden u vanaf het ontwerp van een CPA op maat van uw specifieke behoeften, via de analyse en evaluatie van de gegevens, tot het definiëren van bruikbare acties en verbetertrajecten.

“Het gaat niet alleen om de feedback van uw klanten, het gaat erom wat u ermee doet om hun klantenbeleving daadwerkelijk te verbeteren.**”**



Het verloop van een CPA:

1. Intake (online of ter plaatse)

C9 consultant + opdrachtgever

De richting bepalen:

- wat wilt u bereiken
- wie wilt u bereiken (selectie van klanten/segmentering)
- welke vragen wilt u stellen
- vormgeving interview: online of telefonisch door gekwalificeerde C9 analyst, dieptegesprek ter plaatse door een C9 senior management consultant

2. Klanten uitnodigen voor deelname aan CPA

Opdrachtgever

CPA aankondigen:

- versturen van de uitnodiging (template C9) via e-mail aan uw doelgroep

3. Afspraken inplannen

C9 analyst + uw klanten

Tijdstip bepalen voor het uitvoeren van de CPA

4. CPA interview

C9 analyst + uw klanten

CPA uitvoeren (online, telefonisch of ter plaatse)
20-30 minuten

5. Klanteninzichten analyseren

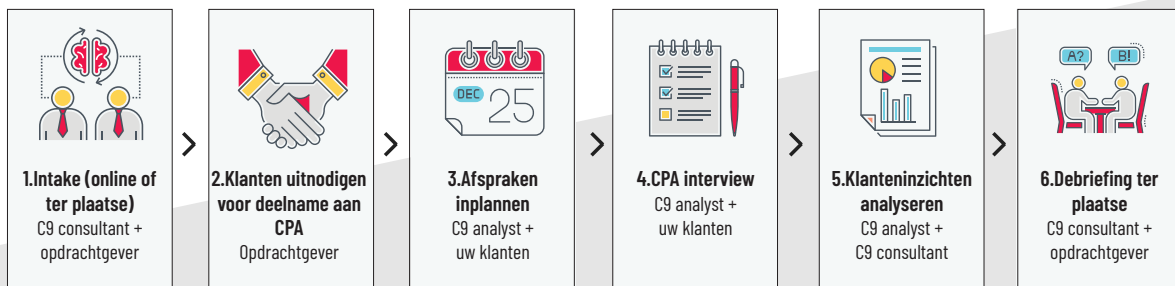
C9 analyst + C9 consultant

Analyse uitvoeren
Rapportage voorbereiden
Eindrapport en actieplan opmaken

6. Debriefing ter plaatse

C9 consultant + opdrachtgever

Bespreking en toelichting van het eindrapport inclusief conclusies van de evaluatie en validatie van het actieplan met prioritaire verbetertrajecten.



Ontdek hoe objectieve inzichten een meetbaar verschil maken dankzij de CPA van C9.
Vraag een offerte aan of maak een afspraak voor een vrijblijvend kennismakingsgesprek.

Praktische informatie

• Deze CPA is het instrument bij uitstek om klantentevredenheidsmetingen uit te voeren volledig conform de geldende ISO 9001-eisen.



- Deze unieke methodiek kan jaarlijks herhaald worden als benchmark of om trends op te volgen en zo nog beter in te spelen op de behoeften van uw klanten.
- De tarieven zijn afhankelijk van het aantal klanten die gecontacteerd worden tijdens de CPA. Wij kunnen uiteraard ook een tarief op maat maken.

CPA pakket	Tarief
Standaard CPA pakket (25 klanten) Online of telefonisch interview uitgevoerd door een C9 analyst	2.480 euro (*1) (99 euro per onderzoek)
Standaard CPA pakket (50 klanten) Online of telefonisch interview uitgevoerd door een C9 analyst	3.450 euro (*1) (69 euro per onderzoek)
Standaard CPA pakket (100 klanten) Online of telefonisch interview uitgevoerd door een C9 analyst	4.900 euro (*1) (49 euro per onderzoek)
Optioneel	Tarief
VIP CPA Meting/interview Interviews ter plaatse bij uw key klanten uitgevoerd door een senior management consultant	450 euro (*1)
Bedrijfsinterne meting Vergelijk het antwoord van uw klant met het antwoord van uw eigen medewerkers. Ideaal om te beoordelen hoe goed uw eigen medewerkers uw klanten kennen.	45 euro per persoon (*1)

(*1) prijzen exclusief btw

