

Het is heel simpel, zijn mensen tevreden dan vertellen ze dat tegen 2 anderen. Zijn ze ontevreden, dan uiten ze dit naar 9 anderen. “Uiteindelijk gaan de criticasters ons geld kosten en zorgen de promoters voor nieuwe klanten”



## Krijg inzicht in de loyaliteit van uw klanten



De ervaringsdeskundige  
Jan Haverkamp - De Akker

“Patiënten die onze praktijk aanbevelen, zijn voor ons goud waard. Met Qualiview hebben we inzichtelijk of patiënten ons aanbevelen en wie deze patiënten zijn. Zo kunnen wij achterhalen dat bijvoorbeeld vrouwen in de leeftijdscategorie 20-30 ons aanbevelen”, zo zegt Jan Haverkamp van fysiotherapiepraktijk De Akker.

### Creëer ambassadeurs

Als organisatie wilt u dat klanten loyaal blijven, zodat u kunt rekenen op hun vertrouwen en vraag in de toekomst. “We zorgen voor goede klantbinding, zodat patiënten het gehele behandeltraject doorlopen en terug komen als ze andere klachten hebben.”

Het is heel simpel, zijn mensen tevreden dan vertellen ze dat tegen 2 anderen. Zijn ze ontevreden, dan uiten ze dit naar 9 anderen. “Uiteindelijk gaan de criticasters ons geld kosten en zorgen de promoters voor nieuwe klanten.”

Het is ook zeker van belang om ambassadeurs te creëren, klanten die de praktijk of medewerker aanbevelen bij vrienden en familie.

### Zorg voor promoters binnen uw praktijk

Door met Qualiview te evalueren of een klant een criticaster of een promotor is, kan De Akker achterhalen waar de verbeterpunten liggen.

“Patiënten die onze praktijk aanbevelen, zijn voor ons goud waard. Met Qualiview hebben we inzichtelijk of patiënten ons aanbevelen en wie deze patiënten zijn. Zo kunnen wij achterhalen dat bijvoorbeeld vrouwen in de leeftijdscategorie 20-30 ons aanbevelen.”

### NPS; een krachtig instrument

De Net Promoter Score is een krachtig instrument om te meten of klanten u aanbeveelt en laat de groeipotentieel van uw bedrijf zien. De NPS vraagt in welke mate een patiënt u zou aanbevelen bij vrienden of familie.

“Wij doen dit niet alleen met Qualiview, maar ik vraag mensen ook rechtstreeks om feedback. Negatieve feedback moet je bespreken, want klanten weten veel beter hoe en wanneer zij zich op hun gemak voelen.” Zorg voor promoters binnen uw praktijk en maak inzichtelijk welke groep uw praktijk aanbeveelt. Bekijk ook welke medewerkers een hoge NPS hebben en wie een lagere score heeft.

“De NPS-vraag is onderdeel van de standaard vragenlijst. Aan de uitkomst van deze score hechten wij als praktijk veel waarde. Binnen onze praktijk streven we naar zoveel mogelijk klanten die ons een 9 of hoger geven. Dit zijn namelijk onze promoters en zij zorgen voor positieve mond-tot-mondreclame”, aldus Jan.

“Door hierop in te spelen zorgen we samen voor een hoger aanbevelingspercentage. En dat levert ons klanten op!”

Jan Haverkamp - De Akker

“De NPS-vraag is onderdeel van de standaard vragenlijst. Aan de uitkomst van deze score hechten wij als praktijk veel waarde. Binnen onze praktijk streven we naar zoveel mogelijk klanten die ons een 9 of hoger geven.”



## WAT LEVERT HET OP?

### Krijg loyale ambassadeurs met behulp van Qualiview



#### Trouwe klanten

Tevreden klanten zijn trouwe klanten. Krijg inzicht in uw NPS met Qualiview. Want, bij een aanbeveling van een 9 of hoger blijft uw klant trouw aan uw praktijk.



#### Aanbevelingen

Klanten die u waarderen met een aanbeveling van een 9 of 10 zijn promoters. Dit houdt in dat zij u aanbevelen bij hun vrienden, familie en naasten. Deze aanbevelingen leveren u direct omzet op.



#### Negativiteit ombuigen

Klanten die uw praktijk verlaten doen dit vaak door negatieve ervaringen. Signaleer verbeterpunten voortijdig zodat u negativiteit kunt ombuigen naar positiviteit. Met Qualiview kan dat!



## Met een aanbeveling van 8 of 9 spreken wij van 'promoters'. Deze promoters bevelen u gemiddeld aan bij 2 andere mensen

Dit kan u dus 2 nieuwe klanten opleveren. Maar wat nou als u minder goed scoort? Ontevreden klanten uiteten de onvrede aan gemiddeld 9 anderen. Dit kan u dus klanten kosten. NPS geeft u inzicht in hoe tevreden uw klanten zijn, in welke mate u loyaliteit kunt verwachten en hoe u de loyaliteit kunt optimaliseren. Krijg loyale ambassadeurs met behulp van Qualiview.

### Wat is NPS?




Zou u ons aanbevelen bij vrienden en familie? Het antwoord op deze vraag vormt de Net Promoter Score, als antwoord kan men een cijfer geven van 1 (zeer onwaarschijnlijk) tot 10 (zeer waarschijnlijk). Promoters zijn respondenten die een score van 9 of 10 geven, passief tevreden respondenten geven een 7 of 8 en criticasters geven een cijfer tussen 0 en 6. De NPS komt tot stand door het verschil tussen het percentage promoters en criticasters, de score wordt weergegeven met een getal tussen de -100 en +100.



Lees alles over het inzetten van Qualiview voor NPS op [www.qualiview.nl/toepassingen/NPS](http://www.qualiview.nl/toepassingen/NPS)

## Qualiview is uw betrouwbare partner voor NPS

Met Qualiview voor NPS kiest u voor:

-  Een innovatieve en betrouwbare partner
-  Continue productontwikkeling
-  Inzicht op een gebruiksvriendelijke manier

**Qualiview**

Maagdenburgstraat 22  
7421 ZC Deventer

T. 0570 - 820 219  
E. [verkoop@qualiview.nl](mailto:verkoop@qualiview.nl)