



## Klant Tevredenheids Onderzoek (KTO) Verschillende varianten in klanttevredenheid metingen

### *Introductie*

MORPH biedt verschillende vormen van klanttevredenheid onderzoek aan, van kleinschalige standaard onderzoeken die snel op te zetten en uit te voeren zijn tot aan zeer uitgebreide trajecten onder diverse doelgroepsegmenten. Van ad hoc onderzoeken tot aan continue monitoring van de klanttevredenheid. Elke organisatie is weer anders: de ene organisatie wil haar operationele processen evalueren in het kader van ISO normering, terwijl de andere organisatie klanttevredenheid wenst te gebruiken voor het maken van strategische keuzes. Daarom heeft MORPH meerdere onderzoeksmodellen ontwikkeld.

### *Waarom KTO onderzoek?*

Het meten van klanttevredenheid is en blijft een goede wijze om de prestatie van een bedrijf te evalueren: welke operationele processen verlopen goed en welke aspecten van dienstverlening behoeven verbetering. Klanttevredenheid is hiernaast één van de belangrijke peilers voor loyaliteit.

MORPH heeft drie modellen voor het meten van klanttevredenheid ontwikkeld, afhankelijk van hoe het bedrijf de onderzoeksuitkomsten wenst te gaan gebruiken:

- (1) klanttevredenheid
  - (2) klanttevredenheid plus
  - (3) customer values
- 
- (1) Klanttevredenheid meet de operationele processen van het bedrijf (ISO norm)
  - (2) Klanttevredenheid Plus meet hiernaast de score ten opzichte van naaste concurrenten
  - (3) Bij Customer values gaat het onderzoek een stap verder door tevens naar belangsscores van de diverse operationele aspecten te kijken als ook naar strategische /operationele verbeterpunten.

### *Waarom MORPH Research?*

MORPH Research adviseert en ondersteunt bedrijven bij het meer klantgericht opereren. Het meten van klanttevredenheid is daar een belangrijk aspect in.

MORPH Research heeft ruime ervaring met KTO onderzoeken en combineert deze tevens vaak met metingen naar loyaliteit (zie LoyalTies).

Naast klanttevredenheid (KTO) biedt MORPH tevens Medewerkertevredenheid (MTO) en Leverancierstevredenheid (LTO) onderzoek aan.

### *Meer weten?*

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met **Cas Weijenberg**,  
E-mail: [cweijenberg@morphinternational.com](mailto:cweijenberg@morphinternational.com) Telnr: 070-322.69.66