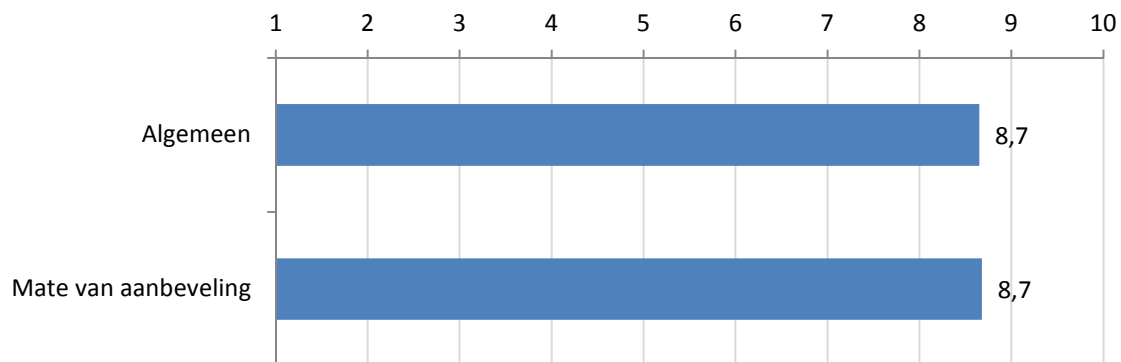


## Samenvatting klanttevredenheidsonderzoek BONFIX B.V. 2015

BONFIX B.V. heeft in 2015 door onafhankelijk onderzoeksbureau Tema BV een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst die via het internet is afgenomen. In het totaal hebben 57 personen deelgenomen aan dit onderzoek wat neerkomt op 27% van de uitgenodigde relaties.

De respondenten gaven BONFIX B.V. een 8,7 als algeheel rapportcijfer, de klanten van BONFIX B.V. zijn duidelijk zeer tevreden over de dienstverlening. Op de vraag of: "Hoe waarschijnlijk is het dat u BONFIX B.V. aanbeveelt bij zakenrelaties?" werd gemiddeld ook een 8,7 gescoord.

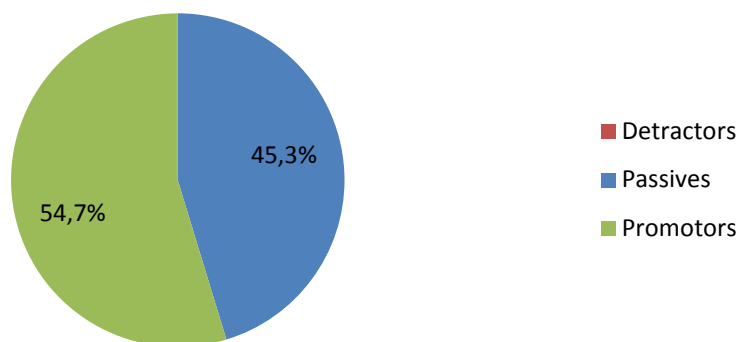


### Rapportcijfers voor BONFIX B.V.

Om de Net Promoter Score (NPS) te berekenen deelt men vraag 'Hoe waarschijnlijk is het dat u BONFIX B.V. aanbeveelt bij zakenrelaties?' als volgt in:

- 0 tot 6 een is een 'detractor'; iemand die zich terugtrekt als klant en het bedrijfsimago mogelijk schade doet.
- een 7 of 8 is een 'passive'; iemand die een stille, trouwe klantrelatie blijft.
- een 9 of 10 is een 'promoter'; iemand die klant blijft en voor nieuwe klandizie zorgt.

De NPS wordt berekend door het percentage detractors van de promoters af te trekken. Een positieve score (maximaal +100%) zorgt voor groei van nieuwe klantrelaties vanuit bestaande klantrelaties, een negatieve score (maximaal -100%) betekent verlies van potentiële klantrelaties door negatief gestemde klantrelaties.



### Verdeling op NPS vraag

De NPS score voor BONFIX B.V. komt uit op +55%. Een zeer hoge score met als opvallend detail dat er überhaupt geen detractors zijn.

De waarschijnlijkheid van producten en diensten blijven afnemen scoorde een 6,5 op een 7 puntenschaal, oftewel waarschijnlijk tot zeer waarschijnlijk.

De scores van BONFIX B.V. zijn excellent te noemen. Kortweg, mooie scores en een mooie toekomst voor BONFIX B.V.

Dank aan alle deelnemers!