

Samenvatting klantonderzoek – februari 2019

Hans van Mierlo Autoschade wil iedereen op elk gewenst moment, snel en vakkundig van dienst zijn. Wij vinden dat onze klanten áltijd de beste service en kwaliteit verdienen. Om onze dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen en verwachtingen van klanten, hebben wij een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren. Goed in kunnen spelen op wensen en behoeften, begint immers met goed luisteren naar de ervaringen, tips, ideeën en suggesties van onze klanten.

Dit onderzoek is uitgevoerd samen met landelijk netwerk A.A.S. Schadeherstel. Een netwerk van ruim 80 deskundige schadeherstelbedrijven, waar u terecht kunt voor elke schade aan uw auto. Onze missie? Samen ervoor zorgen dat onze klanten 100% tevreden zijn!

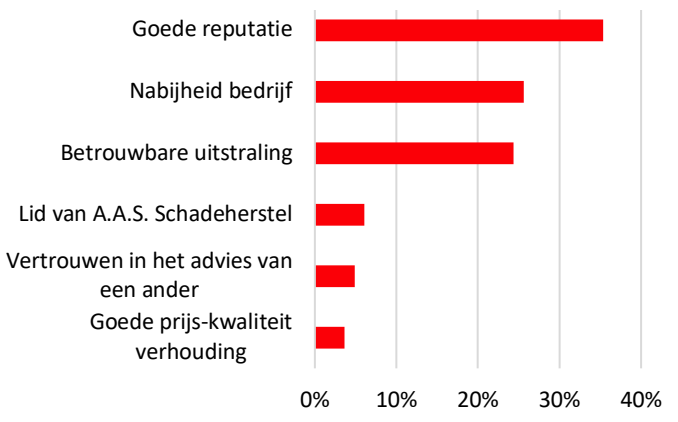
Enkele highlights uit het Hans van Mierlo Autoschade klantonderzoek

- Uit het onderzoek blijkt dat klanten heel duidelijk zijn in wat ze aan ons en aan onze dienstverlening waarderen. Daar zijn we blij want mee, want het laat ons zien dat de kernwaarden die wij nastreven door onze klanten worden gewaardeerd. Een aantal klanten gaf ons ook huiswerk of aandachtspunten mee. Waardevolle feedback waar wij meteen mee aan de slag gaan!

- Hoe komen klanten bij ons terecht? Wij vroegen het de respondenten van het onderzoek. Daaruit blijkt dat veel klanten worden doorverwezen vanuit de verzekeraars waar wij contracten mee hebben. Ook weten klanten ons te vinden via de aanbevelingen van anderen. Een aantal klanten kent Hans van Mierlo vanwege onze sponsoring van sportclubs.

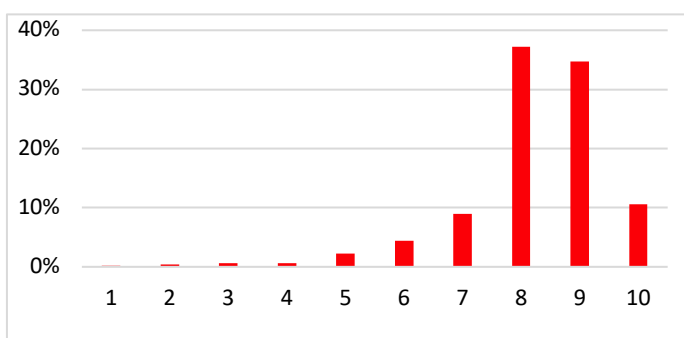
- De belangrijkste redenen voor klanten om voor Hans van Mierlo Autoschade te kiezen zijn onze goede reputatie, de nabijheid van het bedrijf en de betrouwbare uitstraling (zie grafiek).

Wat is de belangrijkste reden dat u voor Hans van Mierlo Autoschade heeft gekozen?



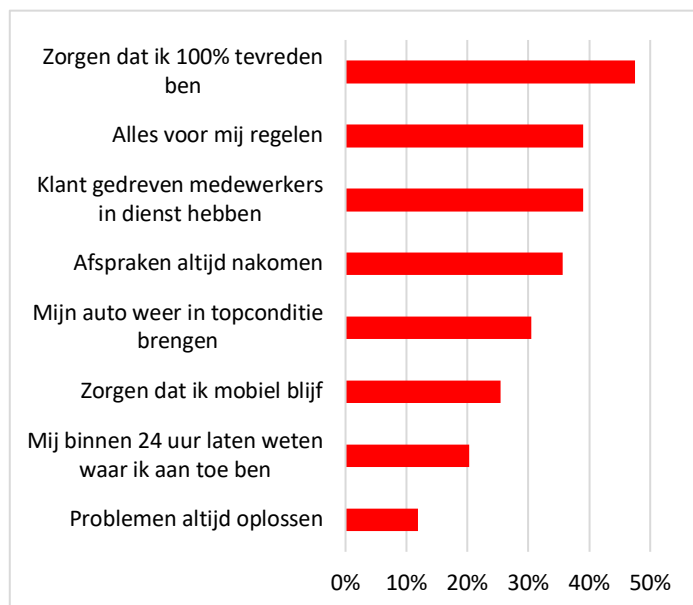
- Onze dienstverlening wordt door klanten over het algemeen als 'goed' tot 'zeer goed' ervaren. Het gaat daarbij om elementen als bereikbaarheid, kwaliteit van schadeherstel, klantvriendelijkheid, vervangend vervoer, snelheid van schadeherstel, autoruit herstel en aflevering van de auto. 93.3% van onze klanten gaf een cijfer 8 of hoger voor de totale dienstverlening van Hans van Mierlo Autoschade.

Welk cijfer geeft u voor de totale dienstverlening van ons bedrijf?

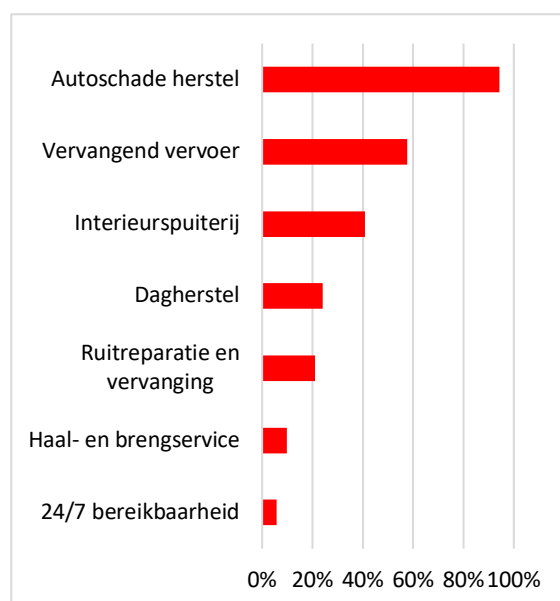


- Sinds kort bieden wij de nieuwe dienst A.A.S. Dagherstel aan, waarbij kleine schades binnen één dag en tegen een vaste prijs worden gerepareerd. Deze doorlopende dienst is goed ontvangen door de deelnemers aan ons onderzoek. Een aantal respondenten toonde direct belangstelling voor deze Dagherstel service en berekende na afloop zelf de kosten van de schade op www.aas-dagherstel.nl. Ook deze service gaan we de komende tijd dus nog meer onder de aandacht brengen.
- Wij vinden het belangrijk om klanten zoveel mogelijk te ontzorgen bij autoschade. Toch blijkt uit het onderzoek dat weinig mensen weten dat wij 24/7 bereikbaar zijn en een gratis haal- en brengservice hebben. Ook weten weinig respondenten dat ze bij ons ook terecht kunnen om een ruit te laten repareren of te vervangen. Daar mogen we dus meer bekendheid aan geven. Zie ook onderstaande grafiek over de bekendheid met onze diensten.
- Enkele grafieken uit het onderzoek:

Wat waardeert u het meest aan ons bedrijf?



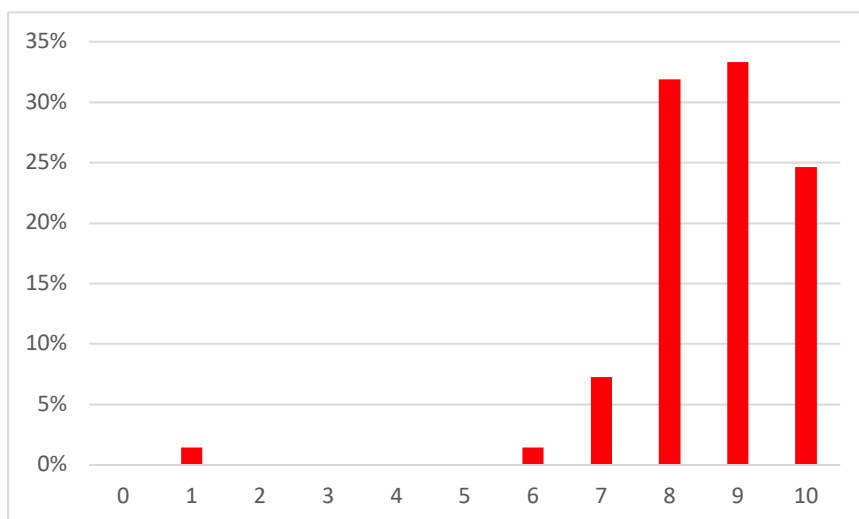
Met welk van onze diensten bent u bekend?



- Uit bovenstaande grafiek blijkt wat klanten het meest aan Hans van Mierlo Autoschade waarderen. De top 3 van de meest gewaardeerde kernwaarden is volgens klanten dat wij ervoor zorgen dat zij 100% tevreden zijn, alles voor hen regelen en dat we klant gedreven medewerkers in dienst hebben.
- In enkele gevallen waren er iets minder goede ervaringen met ons bedrijf. Genoemd wordt bijvoorbeeld dat niet tijdig werd gecommuniceerd over de te laat geleverde onderdelen, waardoor de reparatie uitliep. Of dat ander vervangend vervoer werd aangeboden dan was afgesproken en dat een deel van de schade niet was meegenomen bij de reparatie. Ook van deze punten willen wij graag leren. We doen ons best om dit soort ervaringen in de toekomst te voorkomen.
- Wij vroegen klanten of ze het prettig vinden om geïnformeerd te blijven over nieuwe ontwikkelingen in ons vakgebied. Uit de antwoorden blijkt dat ruim een vijfde van de respondenten graag een digitale nieuwsbrief ontvangt. Anderen gaven de voorkeur aan zelf opzoeken op de website of volgen ons liever op social media. De helft van de respondenten heeft geen behoefte aan informatie.

- Relaties die écht tevreden zijn en goede ervaringen hebben met ons bedrijf, bevelen Hans van Mierlo vaak graag aan bij vrienden of kennissen. Wij vroegen daarom in het onderzoek:

Hoe waarschijnlijk is het dat u Hans van Mierlo Autoschade zou aanbevelen bij vrienden of bekenden?



Zeer onwaarschijnlijk

Zeer waarschijnlijk

Uit het onderzoek blijkt dat veel respondenten Hans van Mierlo Autoschade graag aanbevelen. Exact 90% van alle respondenten scoort een 8 of hoger op bovenstaande vraag. 71% van hen geeft aan dat ze ons bedrijf daadwerkelijk aanbevolen heeft bij vrienden of kennissen. Dit zijn mooie cijfers die wij graag vasthouden!

- Een aantal klanten heeft interesse getoond in deelname aan een klantenpanel, georganiseerd door Hans van Mierlo Autoschade. Wij gaan onderzoeken hoe wij het klantenpanel vorm kunnen geven, zodat we nog beter kunnen inspelen op de wensen en behoeften van onze klanten.

Enkele uitspraken van klanten van Hans van Mierlo Autoschade

'Klantvriendelijk bedrijf'

'Fijn bedrijf, goede kwaliteit'

'Solide bedrijf, betrouwbaar met een hoge service graad'

'Betrouwbaar en klantvriendelijk'

'Betrokkenheid bij het herstelproces van de auto. Correcte afhandeling.'

'Topbedrijf met uitstekende kwaliteit'

'Gewoon een goed bedrijf met verstand van zaken'

'Super service'

'Een snelle service met heel vriendelijk, behulpzaam personeel! Dat is veel waard'

'Supergoed bedrijf met perfecte service'
'Prima schadeherstelbedrijf'
'Snelle afhandeling, klantvriendelijk en vakkundig'
'Een zeer warme aanbeveling'
'Zeer goede dienstverlening met gedegen personeel en zeer positieve benadering'
'Fraai herstel van autoschaden, vriendelijk geholpen, denken mee'
'Vriendelijk contact, goed geholpen'
'Betrouwbaar, vakkundig, professioneel en goede koffie'
'Dit is een prima bedrijf waar je zeer klantvriendelijk, snel en professioneel geholpen wordt'
'Een professioneel bedrijf waar kwaliteit geleverd wordt'
'Ik ben er goed geholpen'
'Zeer goed en snelle afhandeling. Super correct'
'Leveren goed werk en betrouwbaar'
'Betrouwbaar, goede kwaliteit en service, prima leverancier/reparatiebedrijf!'
'Professionals van A – Z'
'Vriendelijk goed en snel'
'Goed advies en hulp'
'Betrouwbaar, klantvriendelijk, ervaren mensen'
'Goed geholpen, de auto ziet er weer prima uit, goede vervangende auto'
'Auto netjes schoongemaakt retour'
'Netjes geholpen'
'Goed bedrijf vol vakmensen en zeer klantgericht'
'Wij zijn tevreden'
'Betrouwbaar en Professioneel'
'Dat het een goed vakkundig bedrijf is'
'Top bedrijf met vriendelijke medewerkers en snelle goede service'
'Goede service'
'Prima bedrijf'
'Jullie hebben de kennis in huis, regelen alles en het verloopt vlot'