

Tevredenheidsonderzoek 2011

De voorbereiding op uw verhuizing:

- 8,5** Flexibele dienstverlening conform uw wensen
- 8,3** Duidelijke informatieverstrekking over uw verhuizing (advisering, planning, ed.)
- 8,4** Bezoek aan huis door de taxateur
- 8,5** Duidelijke offerte conform uw wensen
- 8,3** Duidelijke opdrachtbevestiging
- 8,3** Draaiboek/verhuisplan conform uw wensen

Contact met onze binnendienst / ons kantoor:

- 8,5** Klantvriendelijkheid van onze binnendienst
- 8,3** Telefonische bereikbaarheid van onze binnendienst
- 8,3** Snelheid van beantwoorden van uw vragen door de binnendienst
- 8,6** Proactief meedenken van het verhuisbedrijf naar de beste oplossing voor uw verhuissituatie
- 8,3** Duidelijke informatieverstrekking en communicatie over de verhuizing

Kwaliteit van de verhuismaterialen:

- 8,3** Kwaliteit van de geleverde verhuisdozen
- 8,6** Kwaliteit van het verpakkingsmateriaal zoals papier en stickers

Uitvoering van de verhuizing:

- 8,8** Algemene kwaliteit van de verhuizing
- 8,8** Verhuizing uitgevoerd volgens afspraak/tijdsplanning

- 9,1** Vakbekwaamheid van het verhuisteam
- 9,1** Klantvriendelijkheid van het verhuisteam
- 8,7** Verhuisteam goed geïnformeerd over uw verhuisplanning
- 8,8** Representatieve en nette uitstraling van het verhuisteam
- 8,7** Representatieve en nette uitstraling van de verhuismotors

Na de Verhuizing:

- 8,3** Netjes achterlaten van de (oude) woning
- 8,7** Snelheid en kwaliteit oplossen eventuele problemen / schade
- 8,4** Juiste en duidelijke verhuisfactuur
- 8,6** Kwaliteit van de uiteindelijke oplevering
- 8,8** Verhuizing verlopen volgens uw verwachting / wensen

Totaalplaatje:

- 8,1** Prijs / kwaliteitverhouding
- 8,7** Totale dienstverlening van eerste contact tot en met de aflevering

Als u weer gaat verhuizen, kiest u dan weer voor ons?

- 85% Ja
- 0% Nee
- 15% Weet niet

Zou u ons verhuisbedrijf aanbevelen bij bekenden?

- 97% Ja
- 0% Nee
- 3% Weet niet