



KlantDNA

Template


FEEDBACK VRAGEN VOOR DIVERSE MOMENTEN IN HET KLANTTRAJECT

Intakevragen (Direct na het eerste contact)

- Hoe heb je mij gevonden (bijv. via social media, mond-tot-mondreclame, zoekmachines)?
- Wat vond je van de informatie die je vooraf hebt ontvangen? Was deze duidelijk en volledig?
- Welke verwachtingen had je voordat je contact opnam?
- Voelde je je gehoord en begrepen tijdens het intakegesprek?
- Wat kan er verbeterd worden aan het eerste contactmoment?
- Zijn er specifieke vragen of onzekerheden die je nog hebt na dit gesprek?

Tussentijdse vragen (Halverwege het traject)

- Hoe zou je je ervaring tot nu toe omschrijven in drie woorden?
- Wat gaat er volgens jou goed in het traject?
- Zijn er onderdelen die je lastig of minder prettig vindt? Zo ja, welke?
- Voel je dat je voldoende ondersteund wordt om je doelen te behalen?
- Zijn de afspraken en verwachtingen helder?
- Welke extra ondersteuning zou je graag willen ontvangen?
- Hoe vind je de communicatie (met het team)?

 Alleen voor persoonlijk gebruik. Kopiëren, delen of doorverkopen onder eigen naam is niet toegestaan.

<https://klantdna.nl>



Eindvragen (Direct na afloop van het traject)

- Hoe goed voldeed het traject aan je verwachtingen?
- Wat vond je het meest waardevolle onderdeel van dit traject?
- Welke resultaten heb je bereikt die je vooraf niet had verwacht?
- Wat miste je in dit traject, als je terugkijkt?
- Zou je mij aanbevelen aan anderen? Waarom wel of niet?
- Wat kan er verbeterd worden aan de dienstverlening?
- Welke woorden zou je gebruiken om het traject te beschrijven?

Follow-up vragen (3-6 Maanden na het traject)

- Welke resultaten van het traject zie je nu nog steeds terug in je werk of leven?
- Zijn er uitdagingen die je sindsdien bent tegengekomen? Zo ja, welke?
- Wat heeft het traject voor jou blijvend veranderd?
- Overweeg je om opnieuw met ons samen te werken? Waarom wel of niet?
- Wat kunnen we doen om onze nazorg te verbeteren?
- Zijn er aanvullende diensten of producten waar je interesse in hebt?
- Wat waardeer je het meest aan onze aanpak?



Workshop/Sessie Evaluatie vragen

- Wat vond je van de inhoud van de sessie? Was deze relevant en waardevol?
- Hoe beoordeel je de interactie en begeleiding tijdens de sessie?
- Welke onderdelen vond je het meest leerzaam of inspirerend?
- Wat miste je tijdens deze sessie?
- Voelde je je voldoende betrokken en gehoord?
- Hoe waarschijnlijk is het dat je een volgende sessie zou bijwonen?
- Welke verbeteringen zou je aanraden voor toekomstige sessies?

Klachtafhandeling (Bij Probleemoplossing)

- Hoe snel is er gereageerd op je vraag of klacht?
- Voelde je je serieus genomen tijdens het oplossen van je probleem?
- Was de oplossing naar tevredenheid? Waarom wel of niet?
- Hoe kunnen we onze klachtafhandeling verbeteren?
- Hoe waarschijnlijk is het dat je ons opnieuw zou benaderen na deze ervaring?