

Juryrapport

Aan de telefoon behoorde dit assurantielokantoor tot een goede middelmaat. Naast het blijk geven van initiatief, werd een goede sfeer aan de telefoon gecreëerd. Een positieve start bij deze klantgerichtheidsmeting.

Via het internet rolde de rode loper snel en blij uit. Binnen twee uur werd bedankt voor het sturen van de e-mail en werd het initiatief genomen voor een vervolg. Het kantoor nam vanuit de top van de top 25 deel aan het e-assessment.

De klanten van dit assurantielokantoor waardeerden de prestaties met gemiddeld een 8,82. Opvallend was dat de ondernemer zichzelf iets lager inschatte met een 7,59. Gesproken mag worden van een vorm van valse bescheidenheid. De hoogste waardering kreeg het assurantielokantoor voor het bepalen van de behoeften (een 9,00!) en voor het fijne eerste contact (met een 8,94).

Met het *anonieme bezoek* bereikte dit assurantielokantoor een topscore. De rode loper lag als het ware tot aan de stoep. Kenmerkend zijn de gastblijve medewerkers die de klant ontvingen, vriendelijk doorvroegen en trachtten de klant te helpen een juist besluit te nemen.

Alle scores bij elkaar optellend, is dit assurantielokantoor een uitstekende klassementrijder en is daarom als de terechte winnaar van de DIN-Klantgerichtheidsprijs 2007 geëindigd.

Deze winnaar is: 'AdviesNet Noord-Nederland B.V.'

Amersfoort, 15 november 2007

Namens de jury



Bart van Luijk
Oprichter DOOR Training & Coaching

Namens DIN



Ger Knikman
Directeur