User feedback methoden

Waarom wil je user feedback meten ?

Ik ben verantwoordelijk voor de verbetering van één interactiepunt (bv: website)

NEE → Ik ben verantwoordelijk voor de verbetering van een dienstverlening met meerdere interactiepunten

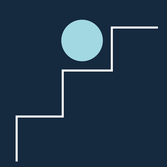
NEE → Ik ben verantwoordelijk voor het meten van de klantentevredenheid m.b.t. onze organisatie

JA → **Wil je weten hoe gemakkelijk mensen hun doel bereiken?**

NEE → **Wil je weten wat mensen belangrijk vinden op je website?**

NEE → **Wil je weten hoe tevreden mensen van je organisatie zijn?**

NEE → **Wil je weten hoe groot de kans is dat mensen jou aanbevelen aan anderen?**

JA → 

CES of Customer Effort Score meet de gepercipieerde inspanning.

JA →

CCI of Customer Centricity Index meet wat je organisatie concreet moet prioriteren.

JA →

CSAT of Customer Satisfaction Score meet tevredenheid t.o.v. verwachtingen.

JA →

NPS of Net Promotor Score meet of gebruikers jouw organisatie of dienstverlening willen promoten.