





Continu klantbeleving meten

Klantbelevingsmonitor geeft
doorlopend inzicht in wat
deelnemers en werkgevers ervaren

Deelnemers en werkgevers staan centraal bij alles wat u en wij doen. Daarom is het belangrijk om precies te weten wat zij ervaren bij de pensioendienstverlening die ze krijgen. Met onze Klantbelevingsmonitor bieden we een meetinstrument waarmee we structureel en doorlopend de klantbeleving meten tijdens het doorlopen van een klantreis. Zo kunnen we heel gericht bijsturen op specifieke momenten binnen deze klantreizen.

4 goede redenen

-  Betrouwbaar meetinstrument
-  Doorlopend inzicht in klantbeleving
-  Wetenschappelijke onderbouwing voor strategische keuzes
-  Aantoonbaar bewijs voor toezichhouders en sociale partners

Dit is de Klantbelevingsmonitor

De Klantbelevingsmonitor is een meetinstrument dat structureel en doorlopend de klantbeleving van deelnemers meet tijdens een klantreis. Zo'n klantreis beschrijft hoe deelnemers een bepaalde gebeurtenis beleven. De Klantbelevingsmonitor is nu al beschikbaar voor de klantreis 'Ik ga met pensioen'. Later meten we ook andere klantreizen, zoals 'Ik kom nieuw in dienst' of 'Van aanleveren tot betalen'.

‘Bij PME vinden we het belangrijk te weten hoe deelnemers onze dienstverlening ervaren. De komst van keuzebegeleiding maakt dit nog belangrijker. Met de inzet van de Klantbelevingsmonitor kunnen we dat continu meten. Zo zijn we in staat tijdig bij te sturen en onze dienstverlening te optimaliseren.’

- > **Rob Dingemans**
Manager Pensioenbeleid en -uitvoering PME Pensioenfonds

De monitor combineert kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Dit maakt het gevoel dat deelnemers ervaren bij het doorlopen van een bepaalde klantreis heel concreet. Dit gevoel wordt uitgedrukt in de mate van 4 universele eindbehoeftes die deelnemers tijdens een proces ervaren: vertrouwen, erkenning, gemak en zekerheid. Deze eindbehoeftes vormen het fundament van iedere klantreis – en van de monitor. Doordat de monitor zo gericht én doorlopend deze specifieke eindbehoeftes uitvraagt, heeft u helder inzicht in de grootste pijnpunten van een klantreis.

Via een online dashboard krijgt u inzicht in hoeverre de producten en diensten binnen een bepaalde klantreis voldoen aan de 4 eindbehoeften. Met deze inzichten kunt u verantwoording afleggen over uw strategische keuzes en de juiste focus – qua tijd, geld en capaciteit – leggen bij uw verbeterprojecten.



Daarom TKP

TKP Pensioen is één van de grootste pensioen-uitvoeringsorganisaties in Nederland, met zo'n 4 miljoen deelnemers en 17 pensioenuitvoerders als klant. Voor al deze mensen maken wij pensioen zo eenvoudig mogelijk. Wij doen al jaren onderzoek naar klantbeleving, testen nieuwe methodes én boeken succes. Met de Klantbelevingsmonitor krijgt u een wetenschappelijk onderbouwd meetinstrument. Het geeft u precies inzicht in hoe uw deelnemers tijdens bepaalde klantreizen uw dienstverlening ervaren, zodat u gericht pijnpunten kunt oplossen. Zo blijft u aantoonbaar in control.

Innovatieve oplossing

- > TKP combineert kwalitatief en kwantitatief onderzoek.
- > Klantbelevingsmonitor is gebaseerd op 4 universele eindbehoeften.
- > Online dashboards geven doorlopend inzicht.

Wij vertellen u graag meer

Wilt u weten of onze dienst Klantbelevingsmonitor iets voor u is? Maak dan vrijblijvend een afspraak via uw accountmanager voor een demo.

‘Traditionele klanttevredenheids-
onderzoeken zoals NPS zijn
algemeen, meten geen gevoel en
bieden geen handelingsperspectief.
De Klantbelevingsmonitor doet dat
allemaal wél.’

- > Robin Bond
Customer experience lead TKP