

Progenta luistert op een nieuwe manier naar haar klanten

Vloeronderhoudspecialist Progenta Projectservices luistert al sinds 1990 naar haar klanten. 'Anno 2011 is het tijd een nieuwe dimensie aan dit begrip te geven' aldus directeur/eigenaar Marijn van Dijkhuizen. Progenta is in samenwerking met Close Alert gestart met een nieuwe manier van het meten van klanttevredenheid.

"Wij nodigen u graag uit deel te nemen aan ons klanttevredenheid onderzoek, heeft u even 2 minuten? Dat klinkt vast bekend in de oren en die twee minuten zijn er dan uiteindelijk 10. Tijdrend, vermoeiend en de uitkomst van dergelijke onderzoeken bevindt zich statistisch gezien negen van de tien keer keurig rond het gemiddelde rapportcijfer 7. Anno 2011 is het tijd een nieuwe dimensie te geven aan deze vorm van luisteren naar je klanten" zo vertelt een enthousiaste Marijn van Dijkhuizen, directeur/eigenaar van Progenta Projectservices.

Continue rood of groen in 160 tekens

Om de klanttevredenheid te onderzoeken heeft Progenta gekozen voor een nieuwe vorm van continue onderzoek, in plaats van een jaarlijks terugkerende enquête. Vanaf vandaag staan er rode en groene knoppen naast iedere pagina op hun website en onderaan e-mails van medewerkers. Wat vindt u goed en wat vindt u slecht? Laat u voortaan altijd en overal gemakkelijk weten door op de rode of groene knop te klikken. In een bericht van maximaal 160 tekens (grootte van een sms-bericht) vertelt u waarom.

Ook met uw mobiele telefoon

Op al het drukwerk van Progenta, denk aan offertes, orders, uitvoerbonnen en facturen, is een [QR-code](#) te vinden met de vraag wat u van het document vindt. De eenvoud spreekt hier wederom tot de verbeelding. Inscannen van de code met een Smartphone waarop een [QR-Reader](#) is geïnstalleerd, op de rode of groene knop klikken, een kort bericht ingeven en klaar.

Progenta roept al haar relaties op hun mening te geven. 'Laat weten wat u vindt, wij luisteren. Voor een vlekkeloze toekomst!' dat is het devies. "Het gemak waarmee bij Progenta een mening te geven is, biedt inderdaad hoop voor een vlekkeloze toekomst" aldus Yori Högemann, co-owner van [Close Alert](#), de partij achter dit handige systeem.

Meer informatie is te vinden op www.wijluisteren.nl/progenta/reageren.

Laat weten wat u vindt.

Wij luisteren.

Voor een vlekkeloze toekomst!



Noot voor redactie, niet voor publicatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:
Progenta Projectservices, mw. H.A. van Kleef, tel 06-49247145, e-mail:
k.vankleef@progenta.nl, website: www.progenta.nl.