

Geachte klant,

„We Meet Our Customers' Challenge“ is één van de voornaamste waarden binnen onze onderneming. In essentie beschrijft deze waarde de bijzondere vaardigheden, de bereidwilligheid en het engagement van ons personeel. Bij de evaluatie of we al dan niet succesvol zijn, staat één ding duidelijk voorop: de tevredenheid van onze klanten. Hoe heeft u BELFOR bij onze laatste interventie bij u ervaren? We zouden het zeer op prijs stellen als u ons door middel van deze vragenlijst hierop zou willen antwoorden. Zo helpt u ons bij het bereiken van ons doel; het beste reconditioneringsbedrijf ter wereld worden en onze werking voortdurend verder optimaliseren.

Zou u de vriendelijkheid willen hebben ons de ingevulde vragenlijst in bijgevoegde gefrankeerde envelop terug te sturen? Met dank voor uw medewerking en uw vertrouwen.

Met vriendelijke groeten  
het BELFOR-team

**Gegevens over het schadegeval:**

*labo met wetensch. apparatuur*  
Het getroffen risico (bijvoorbeeld woning, productiehal, winkelruimte e.d.)

*brand met roetaanslag  
en machineschade*

Oorzaak (bijv. brand, overstroming,...) en gevolgen van de schade (bijv. roetaanslag, machineschade, gegevensverlies, schade aan documenten enz.)

Projectmanager Belfor - Contactpersoon bij de klant

*PM01110256*  
Projectnummer Belfor

**Gelieve hierna uw tevredenheid m.b.t. volgende onderwerpen aan te duiden:**

**Hoe tevreden bent u over**

1. onze reactiesnelheid na de eerste schademelding?	zeer ontevreden	0	20	40	60	80	100	zeer tevreden
2. de persoonlijke inzet en professionaliteit van onze medewerkers om de schade zo snel mogelijk te herstellen?	zeer ontevreden	0	20	40	60	80	100	zeer tevreden
3. de kwaliteit van onze dienstverlening?	zeer ontevreden	0	20	40	60	80	100	zeer tevreden
4. het nakomen van de planning en het bereiken van het doel van het project?	zeer ontevreden	0	20	40	60	80	100	zeer tevreden
5. onze verslaggeving m.b.t. de schade (offerte, factuur)?	zeer ontevreden	0	20	40	60	80	100	zeer tevreden
6. gedrag en voorkomen van onze medewerkers?	zeer ontevreden	0	20	40	60	80	100	zeer tevreden
7. het rekening houden met uw persoonlijke behoeften bij de schade-afwikkeling?	zeer ontevreden	0	20	40	60	80	100	zeer tevreden
8. de communicatie en samenwerking met ons tijdens de uitvoering van het project?	zeer ontevreden	0	20	40	60	80	100	zeer tevreden
9. de uitwisseling van informatie met ons bedrijf in het algemeen?	zeer ontevreden	0	20	40	60	80	100	zeer tevreden
10. de werkschrijving die u van BELFOR heeft gekregen?	zeer ontevreden	0	20	40	60	80	100	zeer tevreden

**Dit aspect is voor mij**

onbelangrijk	0	20	40	60	80	100	zeer belangrijk
onbelangrijk	0	20	40	60	80	100	zeer belangrijk
onbelangrijk	0	20	40	60	80	100	zeer belangrijk
onbelangrijk	0	20	40	60	80	100	zeer belangrijk
onbelangrijk	0	20	40	60	80	100	zeer belangrijk
onbelangrijk	0	20	40	60	80	100	zeer belangrijk
onbelangrijk	0	20	40	60	80	100	zeer belangrijk
onbelangrijk	0	20	40	60	80	100	zeer belangrijk
onbelangrijk	0	20	40	60	80	100	zeer belangrijk
onbelangrijk	0	20	40	60	80	100	zeer belangrijk

In hoeverre hebben we aan uw verwachtingen voldaan (eindresultaat)?	zeer slecht	0	20	40	60	80	100	zeer goed
---	-------------	---	----	----	----	----	-----	-----------

taar of suggesties aan ons?

met ja of nee te beantwoorden:

aanbevelen?  ja  nee

aanvraag van dienstverlening opnieuw mocht  
dan nogmaals de opdracht  ja  nee

referentie gebruiken?  ja  nee

WAT VINDT U VOORAL GEÏNTERESSEERD  
TE WETEN?

inhoud en/of inhoud  
bouw en/of machines  
elektronische en elektrische installaties  
documenten  
programma RED ALERT\*

Telefonisch gesprek

Hoeyberghs  
Functie  
Depart. beheerder

Str. Akerberg 44

E-mail  
lee.dirk.hoeyberghs@mtm.kuleuven.be

15 016 32 1973

Vragenlijst voor klanten van BELFOR



BELFOR-Recontec  
(Belgium) nv/sa