



### Beleving rondleiding:

- Eerste indruk: 4,6 → 😞
- Contact: 8,3 → 😊
- Laatste indruk: 6,5 → 😞
- Nazorg: 8,5 → 😊

Cijfer  
'product'  
rondleiding:  
**7,8**

Cijfer  
'gedrag'  
rondleiding:  
**5,4**

Cijfer  
'omgeving'  
rondleiding:  
**8,3**

Mystery Visit  
Mystery Call



Oh oh,  
dit moet beter:



Dit gaat  
goed:



#### Bij de rondleiding op locatie:

- Er wordt gevraagd of ik een afspraak heb en na mijn 'ja' zegt de medewerkster "nou, dat hebben ze dan niet doorgegeven"...
- De medewerkster die mij rondleidt, spreekt wel in kenmerken, maar niet in voordelen voor mij als 'klant'. Zo wordt de koffie voor mij als ouder, wanneer ik mijn kind breng, niet als voordeel verpakt. Een kans!
- Ik zie een doos met fruit op de grond bij de trap staan, dat komt niet echt fris op mij over.

#### Aan de telefoon:

- Er wordt snel opgenomen, maar ik hoor collega's op de achtergrond hard met elkaar praten en lachen.
- Ik hoor weinig vragen. Het lijkt daardoor alsof de medewerkster niet zo geïnteresseerd is.
- De medewerkster verbreekt als eerste de verbinding, terwijl ik net nog een laatste vraag wil stellen...

#### Bij de rondleiding op locatie:

- Eerste indruk: er stapt in eerste instantie direct iemand op me af, fijn.
- De medewerkster neemt de tijd voor mij en ik krijg zelfs een kopje koffie aangeboden: lekker!
- In elke ruimte waar ik een medewerkster aantref word ik aangekeken en gegroet.
- Na twee dagen word ik gebeld met de vraag hoe ik de rondleiding heb ervaren. Dat ervaar ik als positief.

#### Aan de telefoon:

- Het opnemen gebeurt snel en duidelijk.
- De eerste reactie is: "leuk dat u aan SKAO denkt en ons belt". Geweldig!
- Enthousiasme van de medewerkster aan de telefoon: ze nodigt mij ook uit voor een rondleiding.

#### Afspraak!

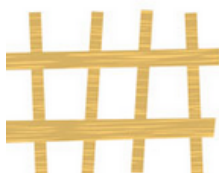
Hier gaan we op letten:



Cijfer  
bereikbaarheid  
telefoon:  
**7,8**

Cijfer  
deskundigheid  
telefoon:  
**6,4**

Cijfer  
vriendelijkheid  
telefoon:  
**8,3**



Schrijf hier jullie eigen  
afspraken op!