

Klanttevredenheidsindex 2011

Gemiddelde klanttevredenheid over het jaar 2011 scoort een 6,9

De ervaringscijfers van Hospitality Consultants met de standaard vragenlijst van FPS voor klanttevredenheidsonderzoeken laten voor dit jaar een indexcijfer zien van een 6,9. Dit indexcijfer is gebaseerd op het 'imagocijfer' (eindoordeel op basis van de gehele facilitaire organisatie) voor de totale facilitaire organisatie van verschillende kantoorhoudende organisaties in Nederland. Het 'imagocijfer' geeft in algemene zin aan in welke mate de eindgebruikers tevreden zijn over de dienstverlening van de facilitaire organisatie. Opvallend is dat dit eindcijfer nagenoeg gelijk is aan 2010 waar het gemiddelde cijfer tevens een 6,9 betrof.

Zoals bij u bekend berekenen we binnen FPS ook cijfers per dienst. Onderstaand de gemiddelde cijfers voor de grote facilitaire diensten, dit jaar uitgebreid met de diensten Banqueting, Receptie en de Facilitydesk.

Schoonmaak	6,1	(2010: 6,1)
Bedrijfsrestaurant	7,0	(2010: 6,8)
Beveiliging	7,2	(2010: 7,7)
Onderhoud	6,9	(2010: 6,8)
Warme drankenautomaten	6,5	(2010: 6,6)
Banqueting	7,1	
Receptie	7,7	
Facilitydesk (frontoffice)	7,2	

De opvallendste daler ten opzichte van 2010 is de dienstverlening omtrent beveiliging. Overige cijfers zijn nagenoeg gelijk gebleven.