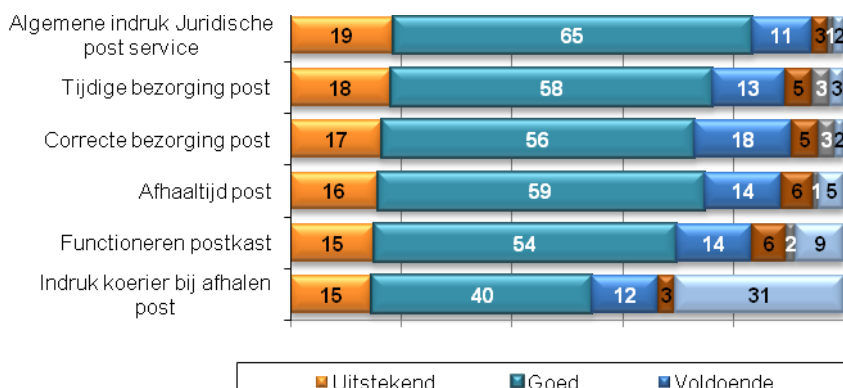


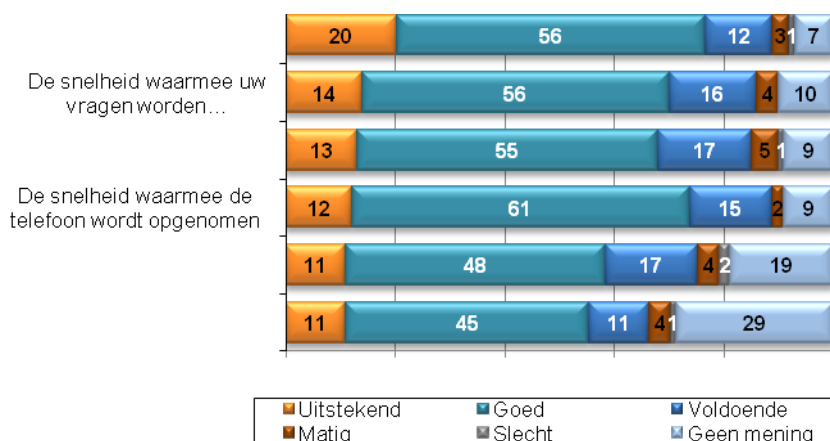
## Verkorte Versie Klanttevredenheidsonderzoek Falk Post 2011

**Figuur 1 – Tevredenheid Juridische post (n =481)**



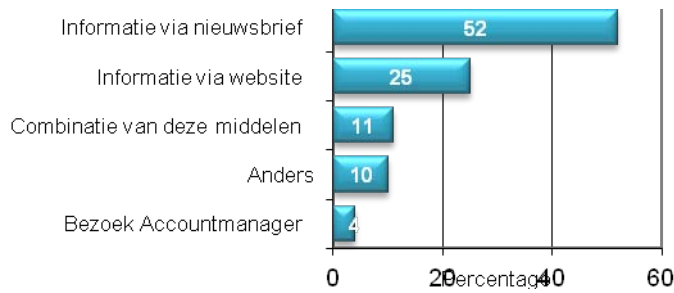
Bij Figuur 1 is de tevredenheid met Juridische post uitstekend tot goed te noemen. De meeste respondenten hebben dit aangegeven. De algemene indruk van deze service scoort het hoogst. Gemiddeld één op de tien respondenten vindt de Juridische post voldoende. Opvallend is dat bijna een derde van de respondenten aangegeven heeft geen mening te hebben over de koerier die de post afhaalt.

**Figuur 2 – Stellingen tevredenheid Klantenservice (n =483)**



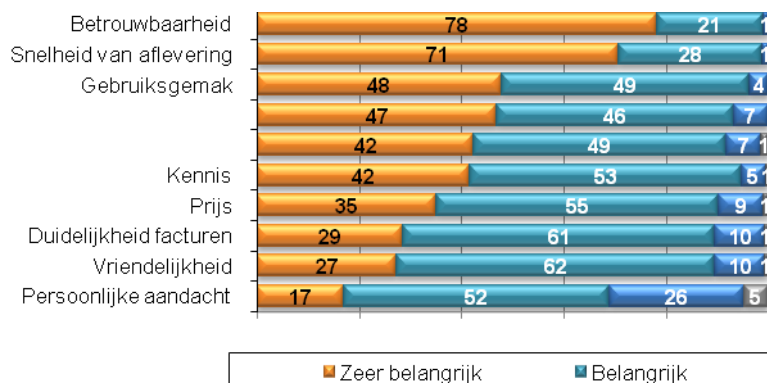
De klantenservice van Falk wordt over het algemeen als goed ervaren. Het merendeel van de klanten heeft bij de diverse aspecten aangegeven deze uitstekend tot goed te vinden. Ongeveer drie op de tien klanten hebben geen mening over de vriendelijkheid waarmee vragen worden beantwoord m.b.t. de facturatie.

**Figuur 3 – Welke vorm(en) van relatiebeheer zou u het prettigst vinden? Meerdere antwoorden mogelijk (n =501)**



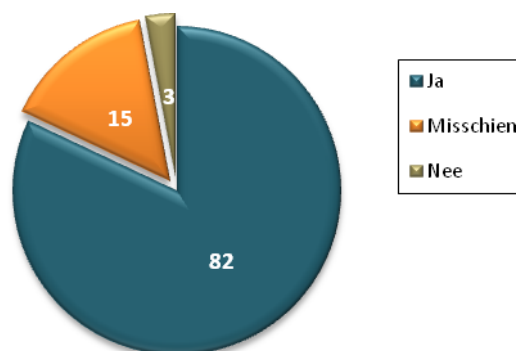
Ongeveer de helft van de klanten heeft aangegeven informatie over Falk het liefst via de nieuwsbrief te ontvangen (52 procent), gevolgd door een kwart dat aangegeven heeft informatie via de website te willen ontvangen.

**Figuur 4 – Kunt u het belang voor uzelf aangeven van onderstaande aspecten? (n =485)**



Organisatorisch gezien vinden klanten diverse aspecten zeer belangrijk. Het vaakst is aangegeven dat zij het belangrijk vinden dat Falk een betrouwbare partner is, gevolgd door de snelheid van aflevering. Persoonlijke aandacht is het minst vaak als belangrijk aangegeven.

**Figuur 5 – Zou u Falk Courier aanraden aan anderen? (n =482)**



Bijna acht op de tien klanten zou Falk aanraden bij anderen. Dit zijn bijna alle klanten. 15 Procent heeft misschien aanraden aangegeven en slechts drie procent zou Falk niet aanraden.