

Samen werken aan een betere klantbeleving

Continu meten,
weten en verbeteren



Ze zijn het hart van je organisatie: je klanten. Elke ontmoeting, van het eerste contact tot de nazorg, is een kans om het verschil te maken.

Wanneer klanten zich gehoord en gewaardeerd voelen, groeit het vertrouwen, de loyaliteit en praten ze positief over je organisatie. Een sterke klantbeleving maakt niet alleen dat klanten blijven, maar ook dat ze je aanraden bij anderen.

Wat beweegt jouw klanten?

Waarom kiezen klanten voor jouw organisatie? Wat maakt dat ze terugkomen – of juist afhaken? Door klantbeleving structureel te meten, krijg je niet alleen inzicht in deze vragen, maar ontdek je ook waar je écht kunt verbeteren.

Of het nu gaat om de eerste indruk op je website, de snelheid van je service, of hoe meldingen en vragen worden afgehandeld; elk contactmoment telt. Wie goed luistert naar zijn klanten, bouwt aan duurzame relaties en versterkt zijn merk.

Aanpak met impact

Om écht grip te krijgen op klantbeleving, is continu inzicht nodig. Daarom hanteren we een aanpak die verder gaat dan alleen meten.

De kern van onze aanpak?

**Continu meten,
weten én verbeteren**

Deze stappen zijn volledig geïntegreerd in je eigen systemen, ondersteund met AI, en vormen samen de krachtige basis voor gerichte verbetering.



800+

tevreden
opdrachtgevers



>5 miljoen

ingevulde
onderzoeken



24+

jaar ervaring in
de markt

Direct Feedback na klantcontacten

Meet doorlopend de klantbeleving na belangrijke klantcontactmomenten, zodat je effectiever kunt sturen en verbeteren. Van oriëntatie, aankoop tot en met service en exit.

Actiegerichte dashboards

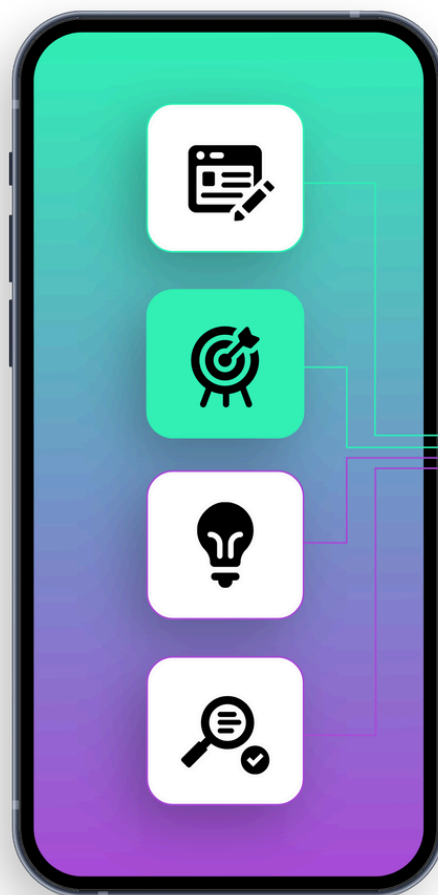
Dashboards geven doorlopend inzicht in wat goed of minder goed gaat, wanneer directe actie nodig is en wat je kunt doen om de klantbeleving te verbeteren.

Klantbelevingsonderzoek

Meet periodiek diepgaander de klantbeleving en wat klanten belangrijk vinden met inzet van de NPS- of CSAT-methode.

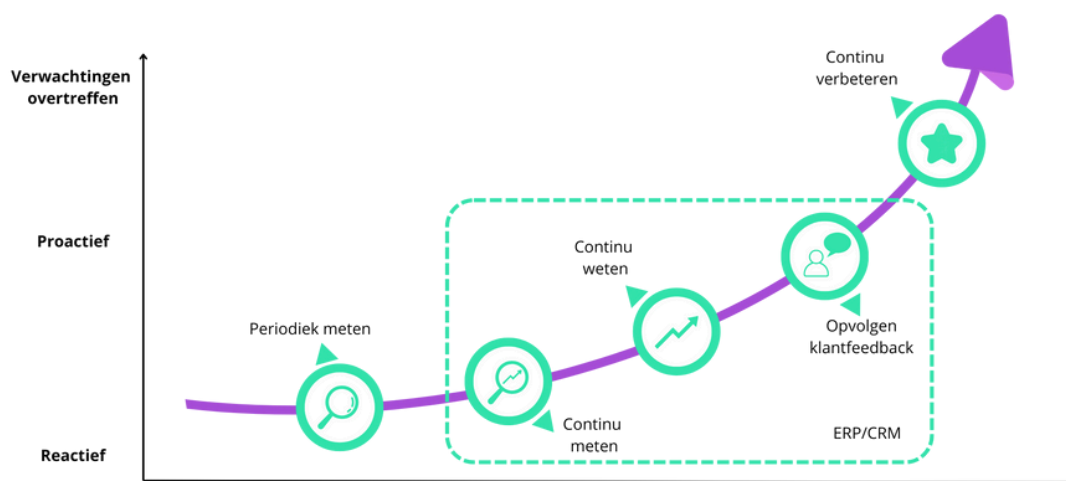
Snelle inzichten door AI

Onze AI analyseert open antwoorden en zet ze om in concrete verbeterpunten waar je direct mee aan de slag kunt.



Klanttevredenheid meten?

Van meten naar
continu verbeteren



Focus op 'moments of truth'

Het vertrekpunt is de klantreis. We focussen op de 'moments of truth': die momenten in de klantreis waar jij het verschil wil maken. Daar wil je op kunnen sturen.

Met ons platform meet je continu de kwaliteit van je dienstverlening én zie je direct waar je kunt verbeteren. Van informatie op je website tot facturatie en van aankoop tot serviceverzoeken: je krijgt scherp inzicht in het hele klantproces.

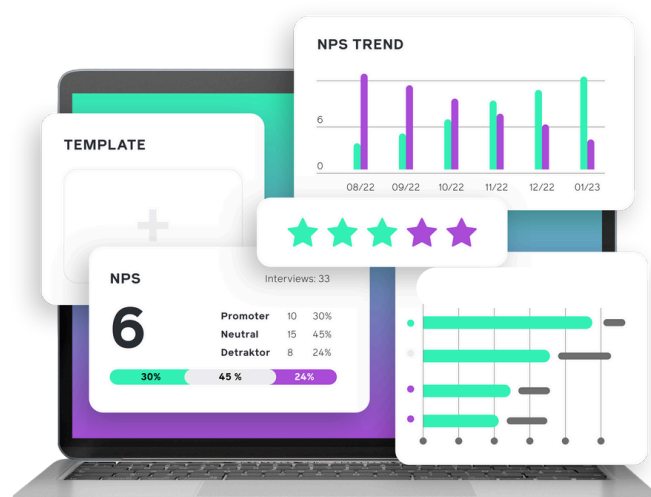
Feedback direct op de klantkaart

Na ieder belangrijk klantcontact nodigen wij de klant uit om kort feedback te geven. Bij vragen of een negatieve beoordeling ontvang je direct een alert en kun je gelijk reageren. De juiste medewerker krijgt direct een taak toegewezen. Complimenten deel je gelijk met de betreffende medewerker.

Volledig inzicht in de klantreis

Hoe staat het met de klanttevredenheid? En met de klantbeleving?

Met het dashboard zie je realtime per 'moment of truth' hoe klanten je dienstverlening ervaren. Iedereen kijkt mee: staf, managers en medewerkers. Zo is meteen duidelijk wat goed gaat en wat beter kan - per proces, team en per persoon.



Slim geïntegreerd in het proces

De metingen lopen automatisch mee in je klantproces. De trigger om de enquête te versturen komt uit je CRM/ERP-systeem.

Heel handig: de status, scores en feedback zie je teruggekoppeld op de klantkaart.



Klanten worden automatisch na belangrijke klantcontacten uitgenodigd voor feedback



Ons platform zorgt er voor dat de klant niet te vaak wordt uitgenodigd voor deelname aan een onderzoek



Ook tussentijds kun je belevingen meten tijdens de klantreis



De vragenlijsten op maat geven inzicht in je KPI's. Ze zijn gemakkelijk aan te passen aan nieuwe doelen



Er is multichannel feedback mogelijk: per mail, direct online, in-app of via QR code

Realtime dashboards die richting geven

Het dashboard laat je precies zien wat je klanten waarderen en waar ruimte is voor verbetering. Je ziet real-time scores, trends en wat de prioriteiten zijn om de klantbeleving te verbeteren.

De resultaten zijn in te zien op totaalniveau, per afdeling, team en zelfs per medewerker.

Leidinggevenden zien alleen de resultaten die relevant zijn voor hun functie.

Samen verbeteren

Onze mensen denken mee en helpen je bij het krijgen van inzicht.

In verbetersessies analyseren we samen met je teams de klantfeedback en resultaten.

Wat gaat al goed? Waar zitten nog verbeterpunten? Samen vertalen we die inzichten naar concrete acties.

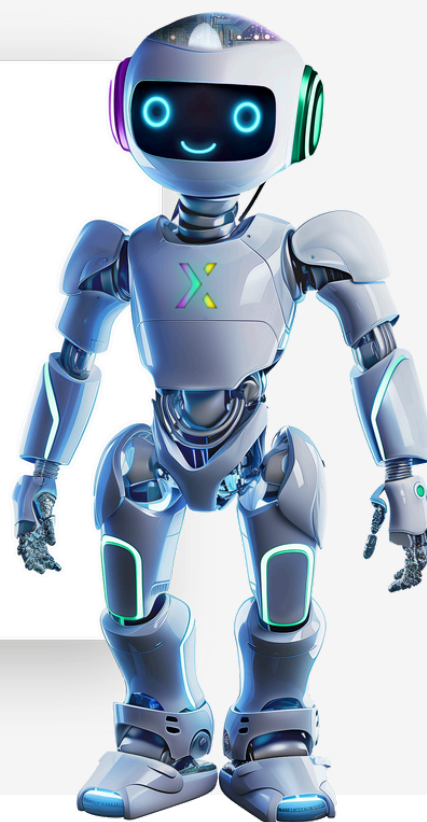


Slimmer werken met AI

AI-analyse van open antwoorden

Veel organisaties verzamelen al klantfeedback. De echte uitdaging zit in wat je er daarna mee doet. Hoe haal je de kern uit honderden open antwoorden? Hoe vertaal je klantinzichten naar concrete verbeteracties zonder dat het een tijdrovende klus is?

Daar komt onze **AI InsightsModule** in beeld.



1. Van tekst naar inzicht

Met de geïntegreerde AI-module wordt feedback automatisch geanalyseerd en omgezet in thema's, categorieën en sentiment. Wat voorheen uren handmatig labelen betekende, gebeurt nu razendsnel en objectief. Zo ontdek je patronen die je anders over het hoofd zou zien.

Heineken ziet bijvoorbeeld dankzij onze AI-module sneller wat nieuwe topics zijn in binnenkomende klantreacties en welke reacties prioriteit hebben om op te volgen.



2. Van inzicht naar actie

AI gaat verder dan analyseren alleen. Op basis van de open antwoorden genereert de module automatisch de drie belangrijkste verbeterpunten en aanbevelingen. In één oogopslag is duidelijk waar klanten de meeste winst zien en kun je direct aan de slag. Zo wordt de stap van inzicht naar actie korter dan ooit.



3. Van actie naar impact

Onze AI herkent bovendien gelijk issues en klantvragen in de feedback. Dankzij de Smart Reply-functionaliteit reageer je snel, efficiënt en persoonlijk. De responstijd daalt, de klanttevredenheid stijgt en je teams houden tijd over voor wat echt telt: de klant verder helpen.

Deze klanten gingen je al voor:



Wanneer mogen we jou ontmoeten?

Steeds meer organisaties kiezen voor moveXM om de klantbeleving continu te meten en slim te verbeteren. Wanneer mogen we jou ontmoeten?

[Ja, ik neem contact op](#)

Verbeter de klantbeleving!

Wij helpen je graag verder.

moveXM

Mail ons

connect@movexm.nl

Bel ons

035-544 98 00

Bekijk onze website

movexm.nl

[Lees meer](#)