

# Klantentevredenheidsonderzoek Toerisme in UiT in Mechelen

Sinds december 2016



## Gekozen voor papier



Voordelen volgens ons :

- mooie zuil
- goede zichtbaarheid
- kleinere drempel voor klant
- 6 talen meteen voor het grijpen
- kan niet vastlopen
- ...

## Eigen bevindingen

- Resultaat kan stimulans zijn voor de collega's.
- Tips kunnen worden meegenomen in verbetering van de werking.
- Groter bereik door eventueel medewerker in te zetten die de enquêtes afneemt maar is dit financieel haalbaar?
- Na een aangenaam gesprek aan de balie vraagt de medewerker aan de klant om het KTO in te vullen. Na een onaangenaam gesprek is de drempel erg groot om dit te vragen waardoor het resultaat reeds wordt beïnvloed.
- Blijvende aandacht vereist, zoniet bloedt het KTOverhaal dood.

# Klantentevredenheidsenquête Visit Mechelen

Nederlands

Wat vind je van ons Infokantoor? \*



Niet van toepassing

Algemene tevredenheid

Hoe tevreden bent u over volgende aspecten van de dienstverlening van ons Infokantoor?



Niet van toepassing

Gemakkelijk te vinden

Goede openingstijden

Efficiënt ingericht Infokantoor

Snel geholpen door het personeel

Vriendelijk personeel

Toffe suggesties van het personeel

Waarvoor deed u een beroep op ons Infokantoor?

- Brochures
- Stadsplan
- Activiteiten
- Persoonlijk advies
- Om een klacht te melden
- Logiesinformatie
- Om inspiratie op te doen
- Andere

Datum van uw bezoek

12

okt

2018



Land van herkomst

- België
- Nederland
- Frankrijk
- UK
- Luxemburg
- Duitsland
- Spanje
- Italië
- Andere

U bezoekt de regio als...

- Dagtoerist
- Verblijfstoerist
- Inwoner
- Tweede verblijver

Kent u de website met toeristische info over onze stad?

- Ja

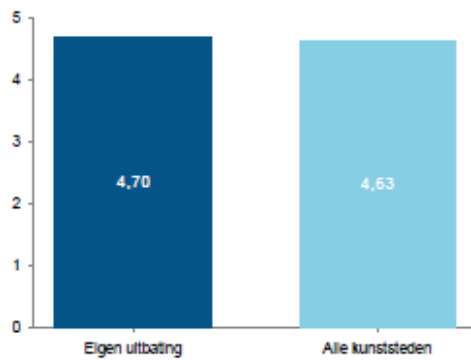
## Klantentevredenheidsonderzoek - Visit Mechelen - laatste respons 08/06/2017

### Dienst voor Toerisme

	Huidig resultaat	Vorig resultaat
<i>Eigen infokantoor</i>	2017	
Aantal respondenten	150	
<i>Totale steekproef (alle deelnemende infokantoren)</i>		
Aantal kunststeden	4	
Aantal respondenten binnen infokantoren	424	

#### 1. Algemene tevredenheid:

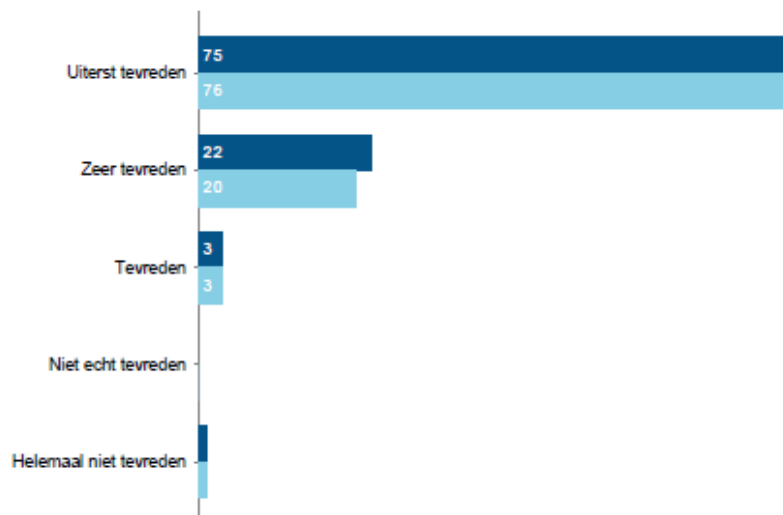
Uw score t.o.v. de gemiddelde score bij andere deelnemers



Uw score t.o.v. uw vorig resultaat



Algemene tevredenheid bij u t.o.v. alle deelnemers (in %)

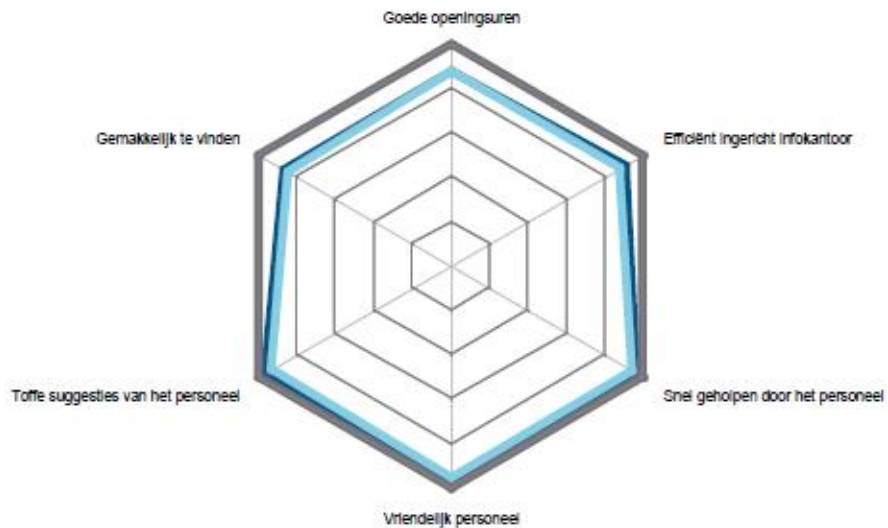


Klantentevredenheidsonderzoek - Visit Mechelen - laatste respons 08/06/2017

Dienst voor Toerisme

2. Tevredenheidsaspecten:

*Uw score op diverse kwaliteitsaspecten t.o.v. het gemiddelde bij alle deelnemers*



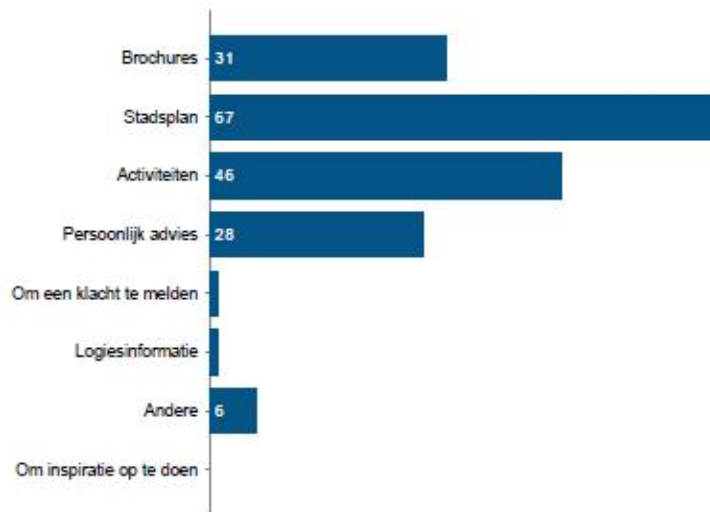
● Eigen uitbating 2017 ● Alle kunststeden 2017 ● Maximum score = 5

*Uw score op diverse kwaliteitsaspecten t.o.v. uw vorig resultaat*

Geen gegevens beschikbaar

## Dienst voor Toerisme

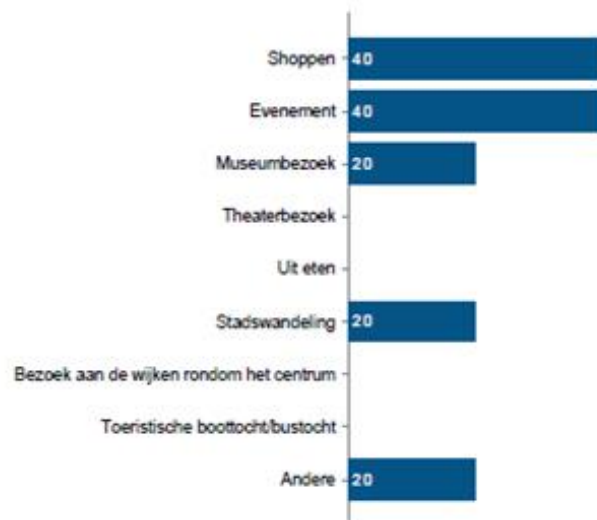
## 3. Waarvoor deed je een beroep op ons infokantoor? (in %)



## Klantentevredenheidsonderzoek - Visit Mechelen - laatste respons 08/06/2017

## Dienst voor Toerisme

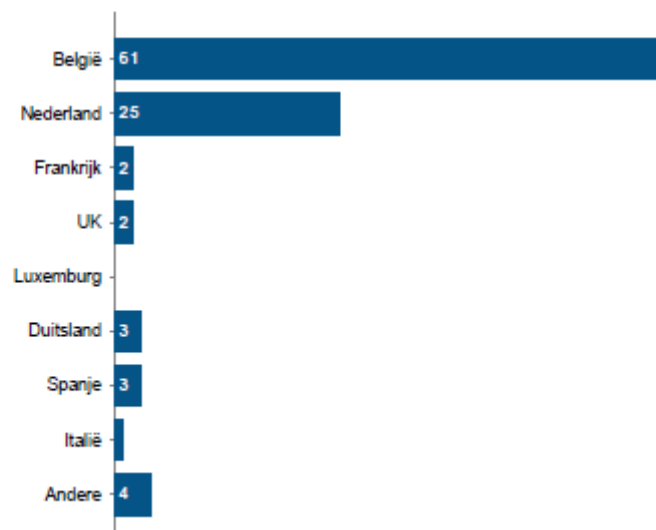
## 4. Wat had je gepland te doen tijdens je bezoek? (in %)



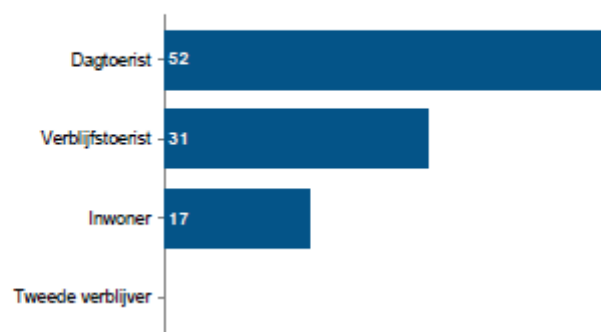
## Klantentevredenheidsonderzoek - Visit Mechelen - laatste respons 08/06/2017

## Dienst voor Toerisme

5. In welk land woon je? (in %)



6. Je bezoekt de regio als (in %):

Informatie: [annelies.gobert@westtoer.be](mailto:annelies.gobert@westtoer.be)