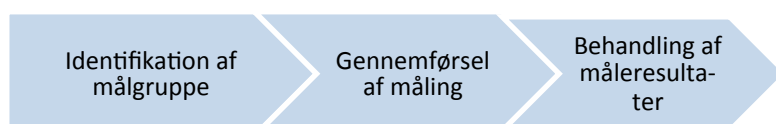


Formål

Formålet med processen for måling af kundetilfredshed er at sikre en systematisk måling af kundetilfredsheden hos med Amandas ydelser for bl.a. at kunne vurdere om Amanda I lever op til de kvalitetsmål for kundesamarbejde der er fastsat.

Processen for måling af kundetilfredshed består af følgende aktiviteter:



Aktivetsbeskrivelse

Ansvarlig for aktivitet	Aktivitet
	Identifikation af målgruppe Minimum 50 % af Amandas kunder skal årligt modtage Amandas – kundespørgeskemaet.
	Gennemførelse af måling Kundetilfredshedsmålingen gennemføres i 1. kv. Selve målingen gennemføres ved at spørgeskema afleveres direkte til kunde eller via mail. Ved aflevering direkte til kunde aftales hvornår og hvordan udfyldt spørgeskema afleveres til Amanda. Ved fremsendelse af spørgeskema via mail bedes kunde returnere udfyldt skema inden for 14 dage.
	Behandling af måleresultater Ved modtagelse af udfyldt spørgeskema ses på om besvarelsen giver anledning til at tage direkte kontakt med kunden. Dette vil som regel kun være relevant i de situationer hvor kunden er meget utilfreds. For hvert spørgsmål beregnes kundernes gennemsnits tilfredshed. Resultaterne af dette samles i skemaet "Resultat af årlig kundemåling".

	Dette skema indgår som del af ledelsens evaluering af Amandas kvalitetsstyringssystem.
--	--

Bilag til procesbeskrivelse:

Spørgeskema

Resultat af årlig kundemåling