

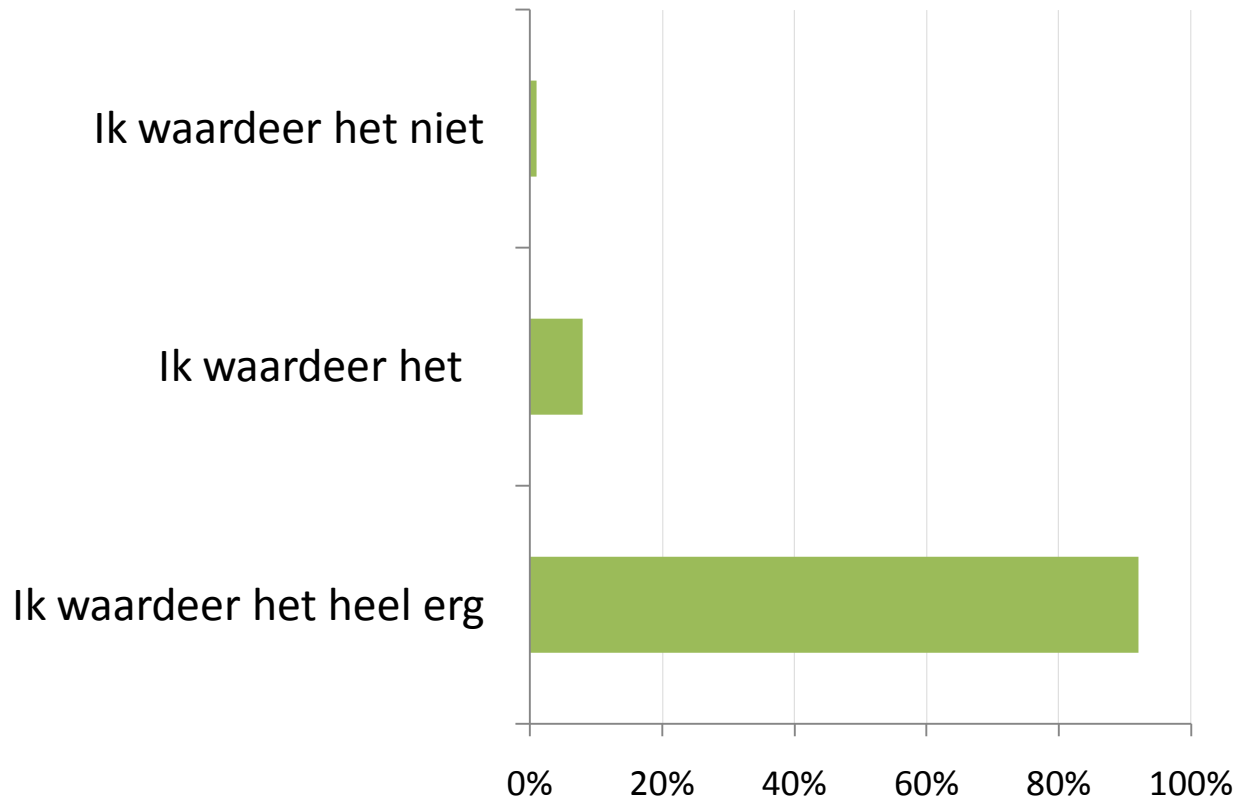


Klanttevredenheidsonderzoek 2009

Enquête en respons

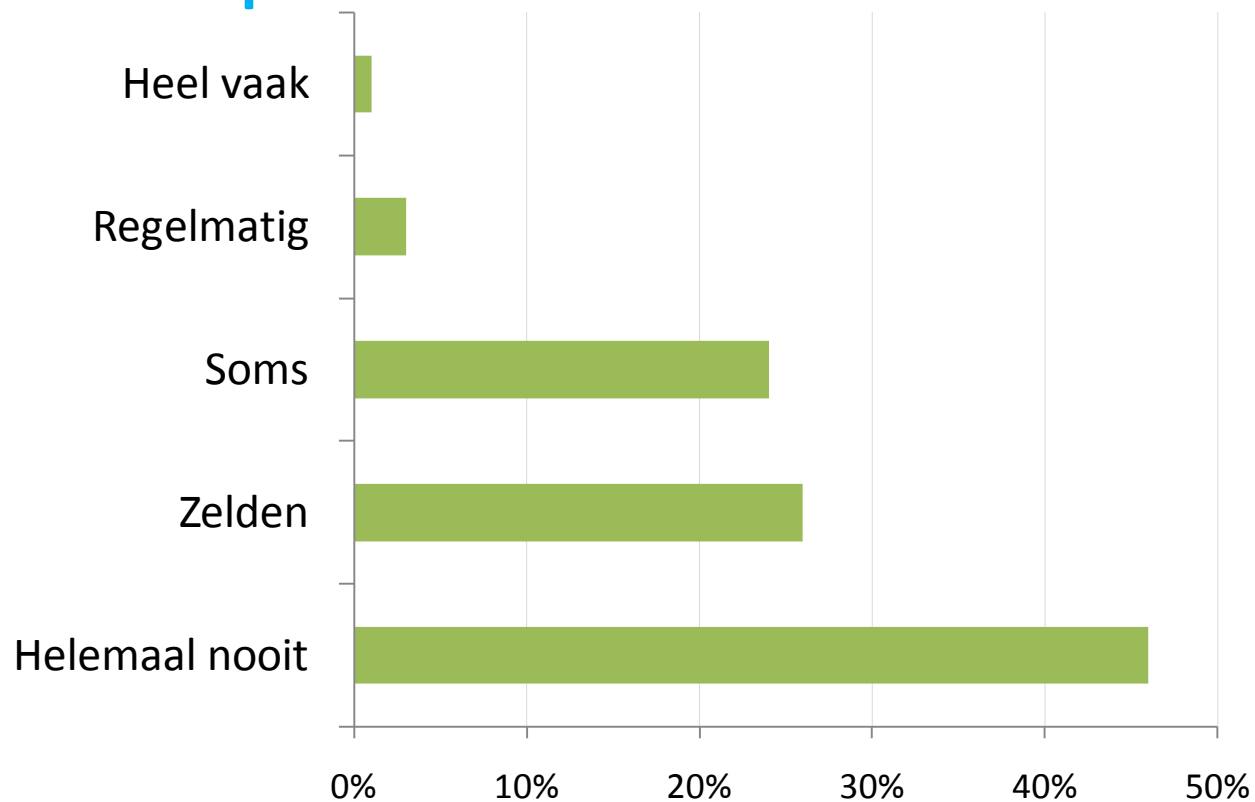
- Online enquête
- April/mei 2009
- 206 respondenten van verschillende bedrijven

De mogelijkheid voor **Esoterra**- massages wordt gewaardeerd



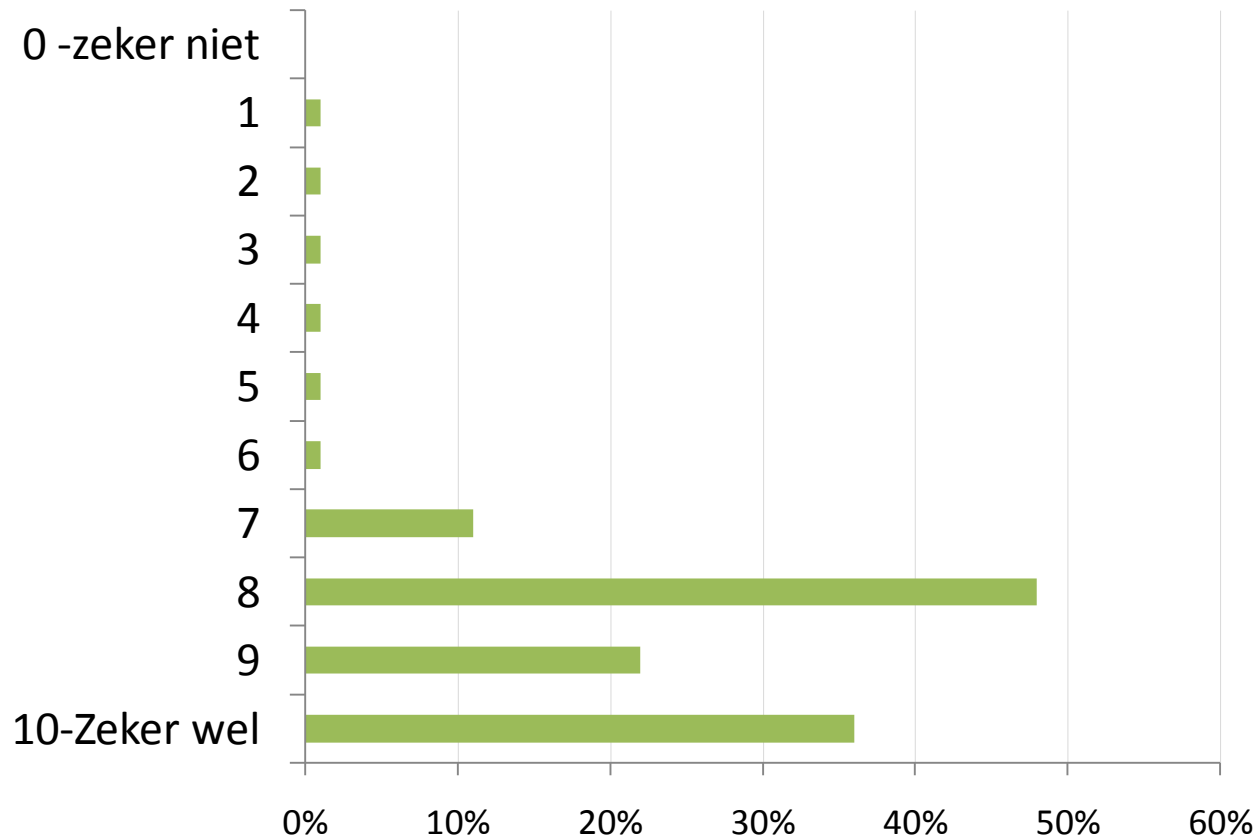
Bijna alle respondenten (92%) waarderen het heel erg dat de werkgever de stoelmassages van **Esoterra** mogelijk maakt

Het komt weinig voor dat er geen plaats is



Het komt voor velen nooit (46%) of zelden (26%) voor dat er geen plek is voor de massages van **Esoterra** terwijl hij/zij wel behoefte heeft aan een massage. Voor een kwart komt het soms wel voor.

Esoterra wordt aanbevolen



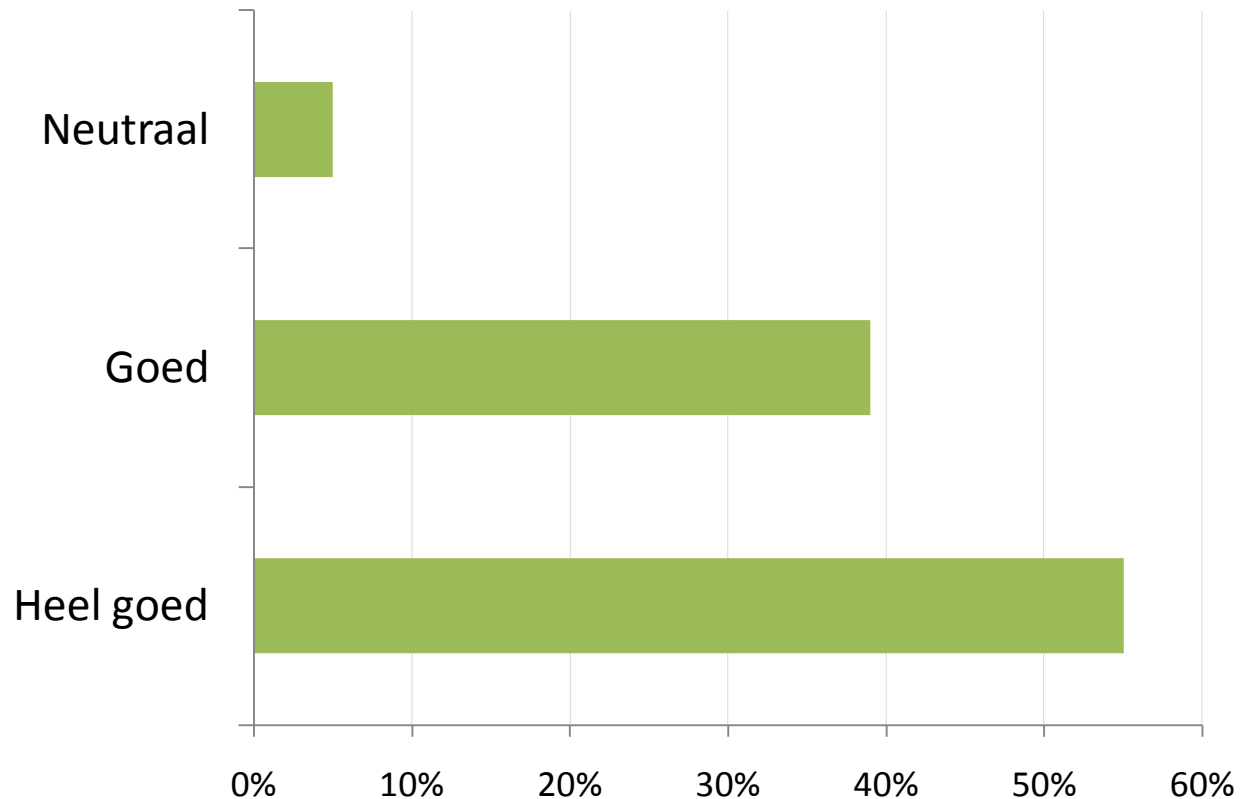
Op een schaal van 0 tot 10 geeft 86% een 8 of hoger voor de mate waarin zij de stoelmassages van **Esoterra** zouden aanbevelen bij anderen. De grootste groep (36%) geeft zelfs een 10.

Dit geeft een Net Promotor Score van 54%. Dat is een erg hoge score.

Waarom wordt **Esoterra** aanbevolen?

- *“De masseurs/masseuses zijn serieus, goed opgeleid, vragen naar eventuele probleemgebieden, Voel me totaal op mijn gemak en heb daarna altijd het gevoel dat ik prettig in mijn vel zit.”*
- *“Het is een prachtige uitkomst om af en toe tijdens het werken, verwend te worden en gewezen te worden op goede werkhouding, te ontspannen etc.”*

Vaste masseurs van **Esoterra** worden heel goed beoordeeld

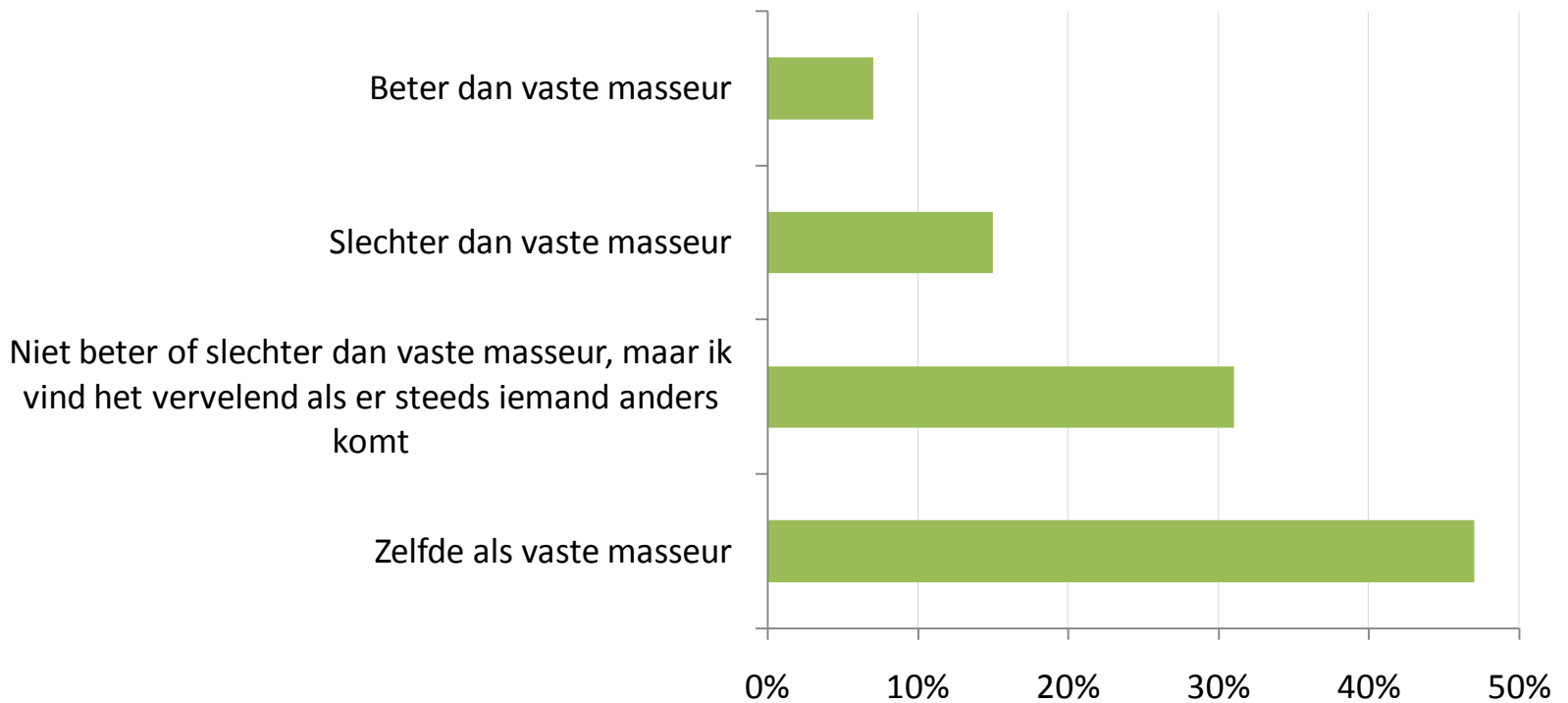


De vaste masseurs worden heel goed gewaardeerd . Niemand is negatief, een enkeling neutraal

Opmerkingen over de masseurs

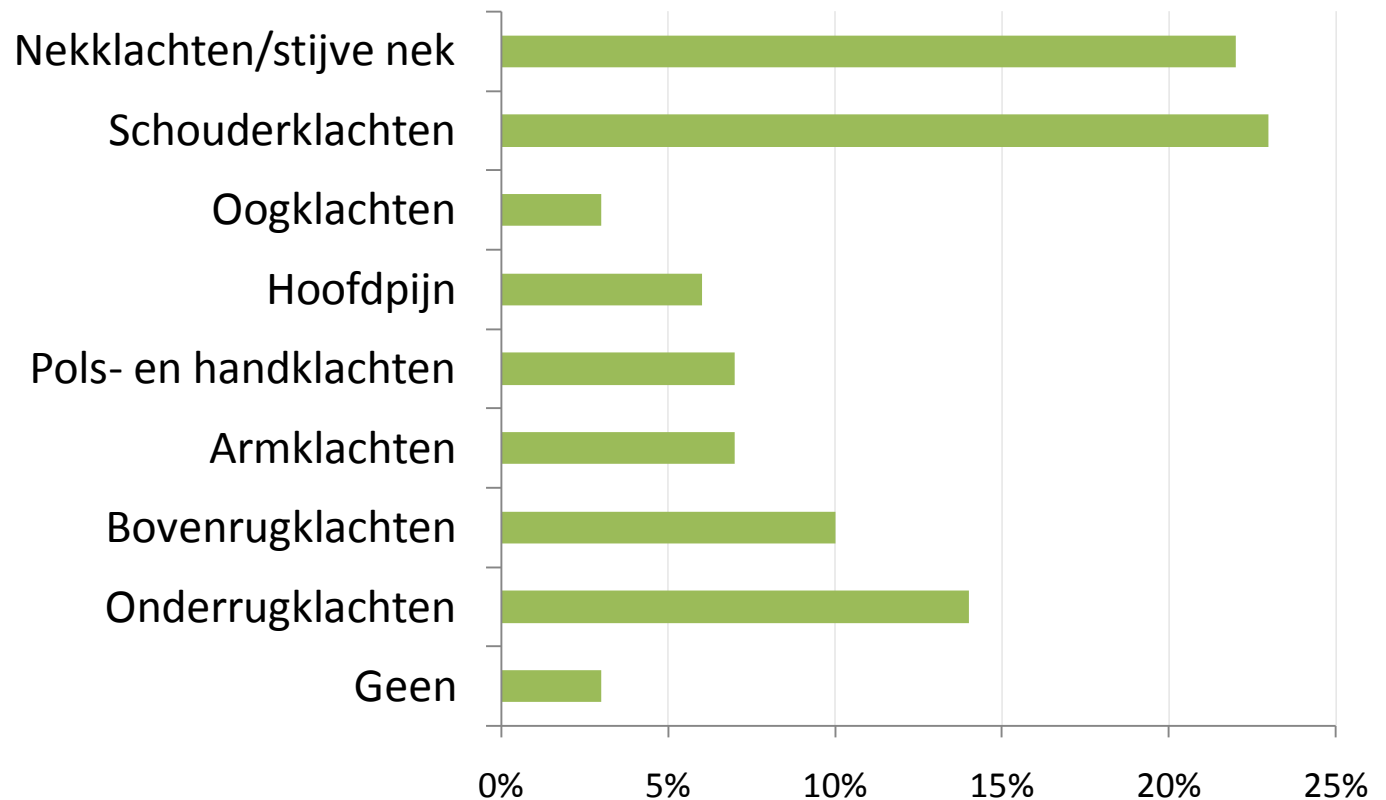
- *“Goede deskundige mensen met een gezellige praatje.”*
- *“Het zijn goede, vakkundige masseurs, die goed aanvoelen welke plekken extra aandacht nodig hebben. En ze zijn zelf ook enthousiast over hun werk, dat stralen ze uit.”*
- *“geven goede massages en tevens goede adviezen”*

Vervangende masseurs van **Esoterra** ook goed beoordeeld



De vervangende masseurs voornamelijk hetzelfde (dus -heel -goed) beoordeeld. Bijna een derde ziet geen verschil in kwaliteit, maar vindt het vervelend als er steeds iemand anders komt
15% vindt de vaste masseur beter dan de vervanging
Een enkeling vindt de vervangende masseur beter dan de vaste masseur

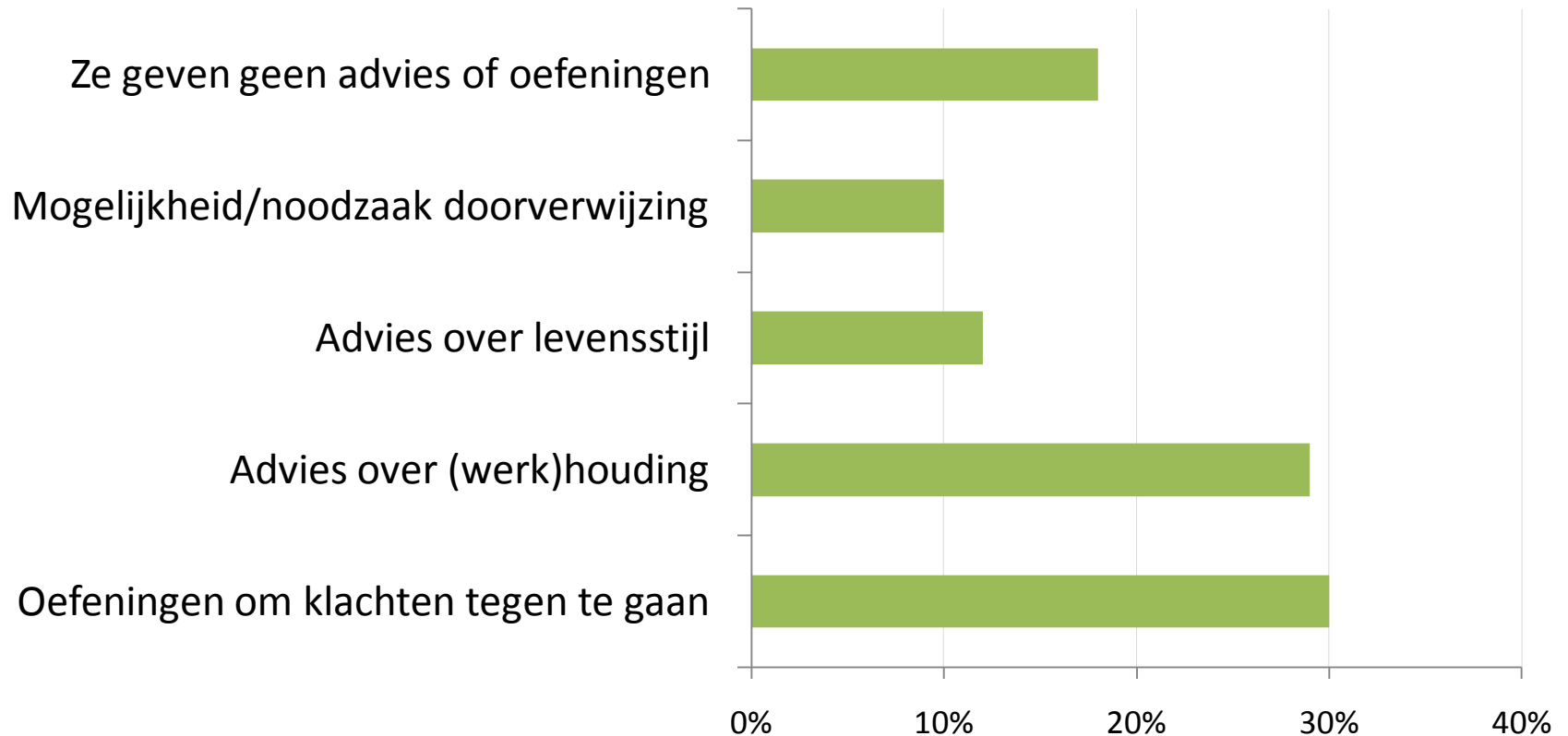
Bijna iedereen heeft lichamelijke klachten



Er zijn maar weinig respondenten (3%) die helemaal geen klachten hebben; massages zijn dus niet overbodig.

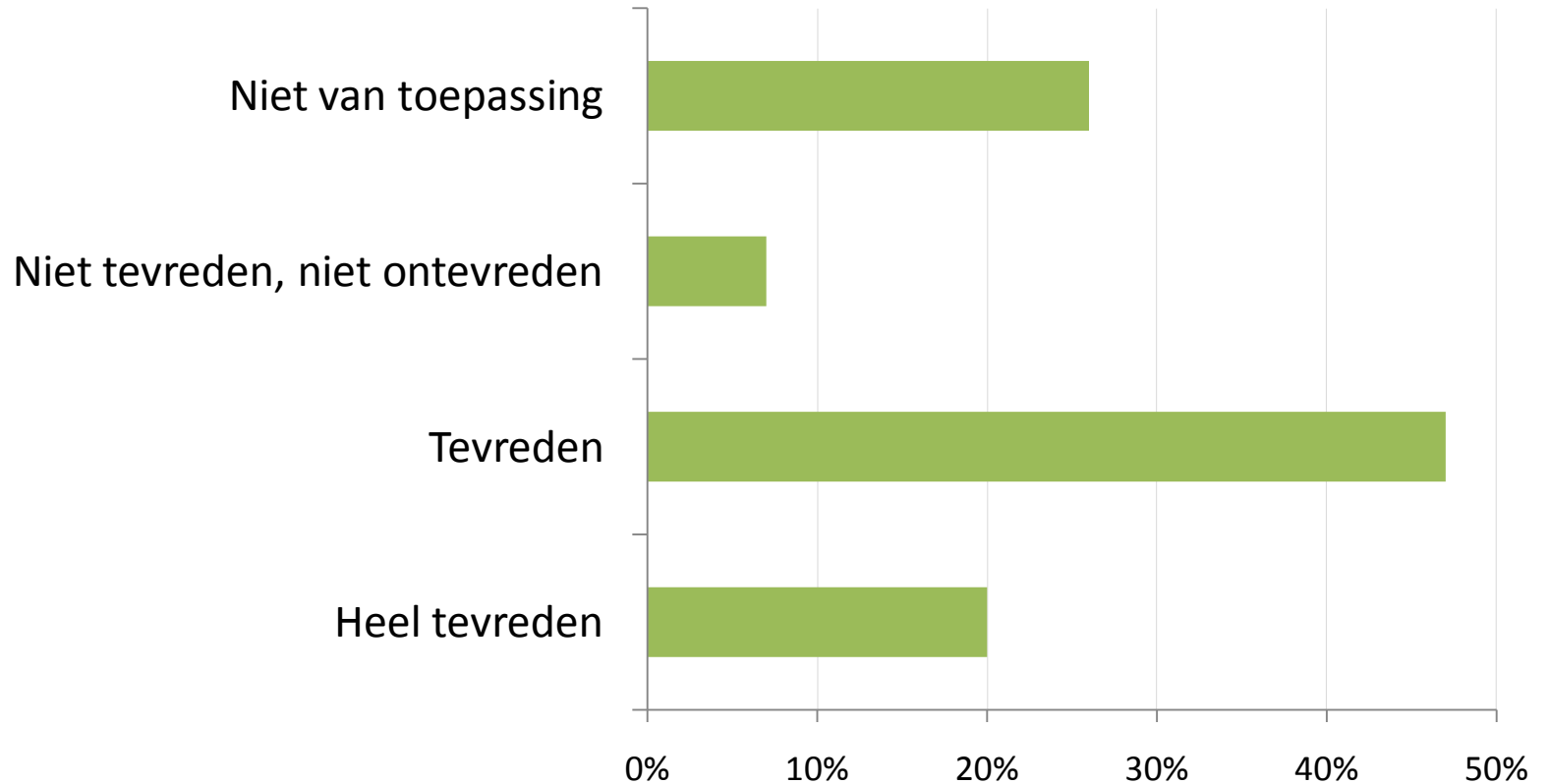
Nek-, schouder- en rugklachten komen het meeste voor.

Masseurs van **Esoterra** geven verschillende adviezen



Het meeste geven de masseurs van **Esoterra** advies over oefeningen om klachten tegen te gaan. Ook adviezen over de (werk)houding worden vaak gegeven.

Er is tevredenheid over de adviezen van de **Esoterra** masseurs

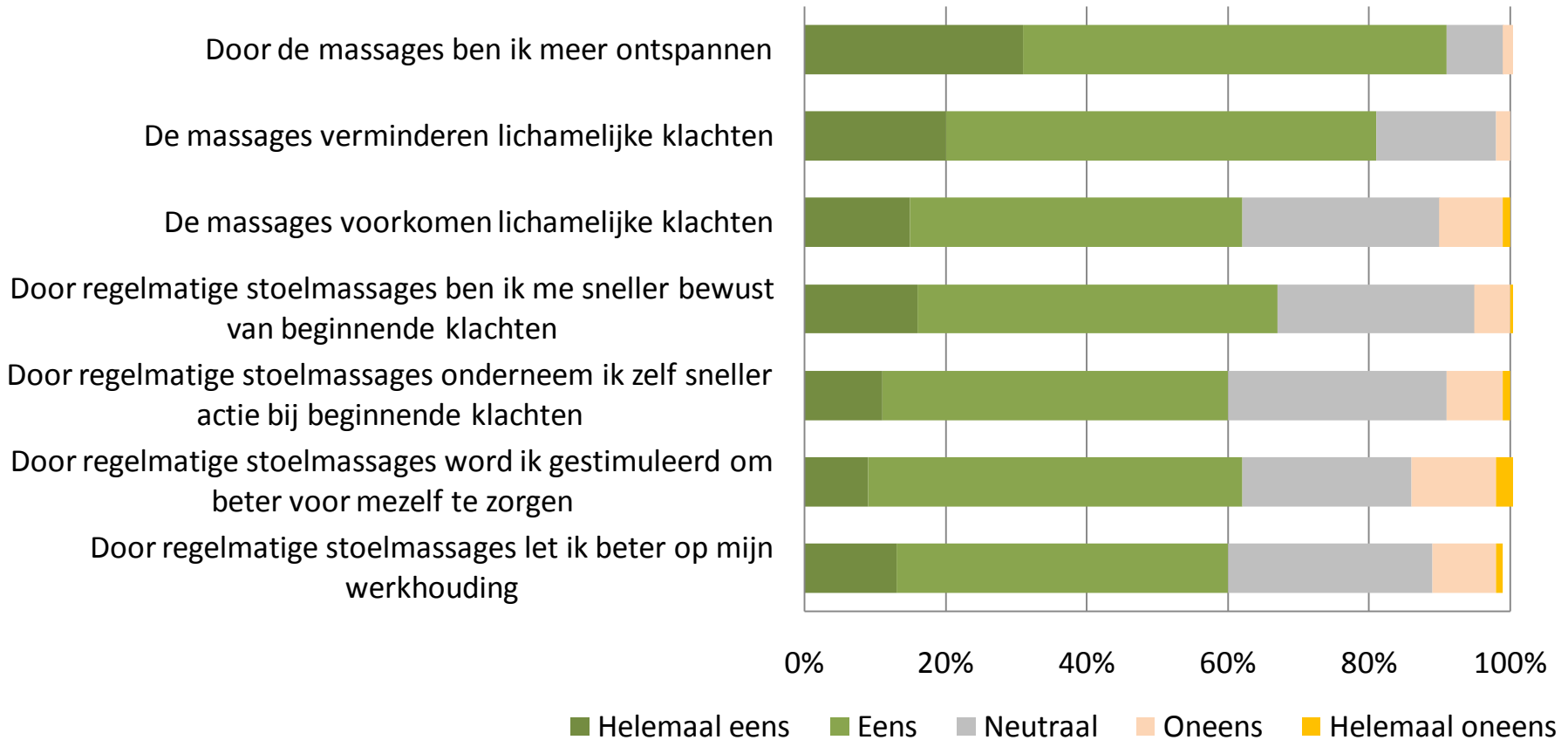


Over de adviezen van de masseurs van **Esoterra** zijn de respondenten veelal (heel) tevreden. Niemand is ontevreden.

Opmerkingen over de gegeven adviezen

- *“Ik heb een duidelijke beschrijving gekregen van een heel aantal oefeningen die helpen om stijve nek/schouders, en rsi-klachten te verminderen. Die helpen goed.”*
- *“De adviezen zijn op maat en bruikbaar. “*
- *“De adviezen zijn gericht en onderbouwd.”*
- *Ik ben een keer doorverwezen naar een giropractor en daar zijn mijn klachten echt verholpen.*

Massages zijn heilzaam

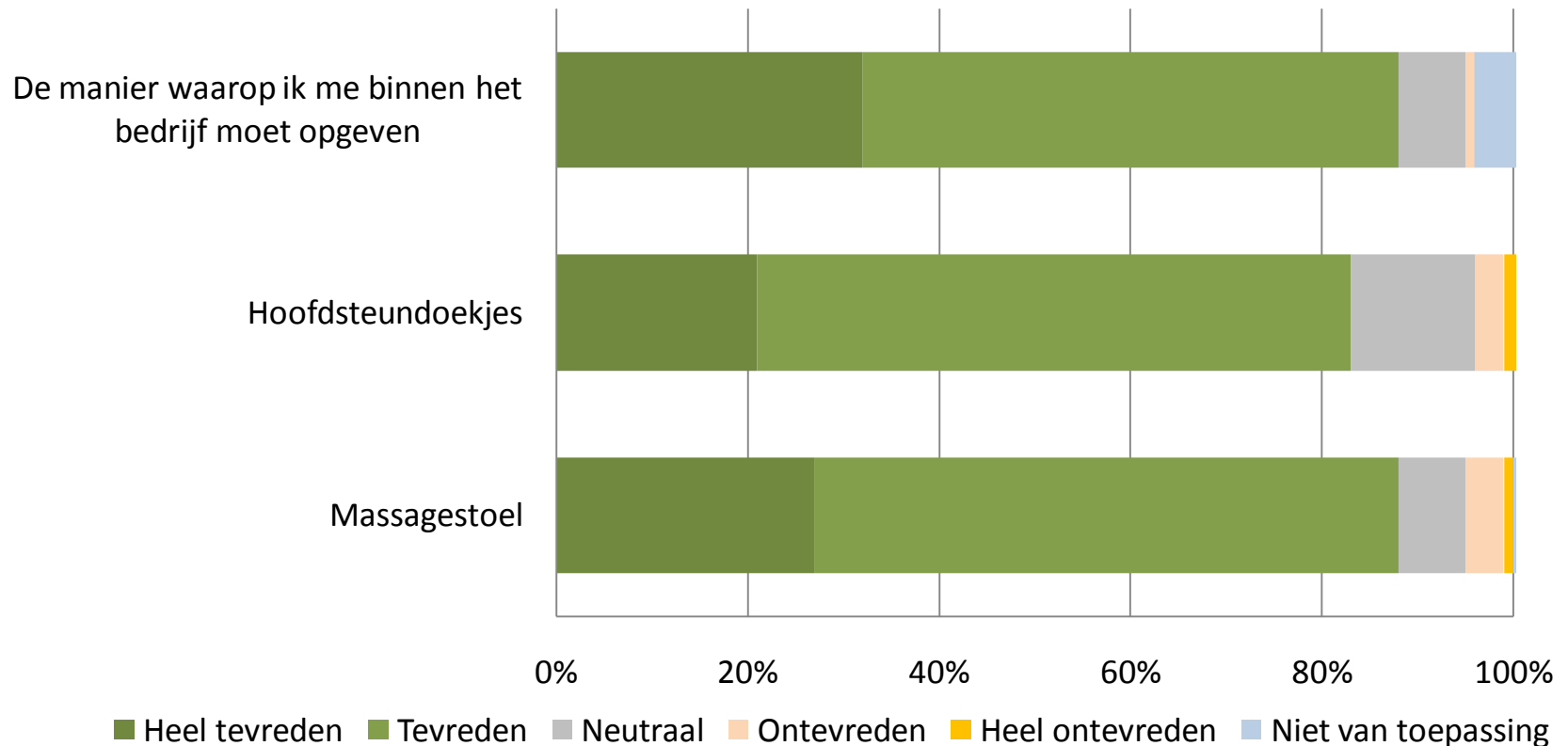


De massages van **Esoterra** helpen voornamelijk te ontspannen, maar verminderen ook voor een groot deel lichamelijke klachten (81% is het -helemaal- eens).

Opmerkingen over de werking van de massages

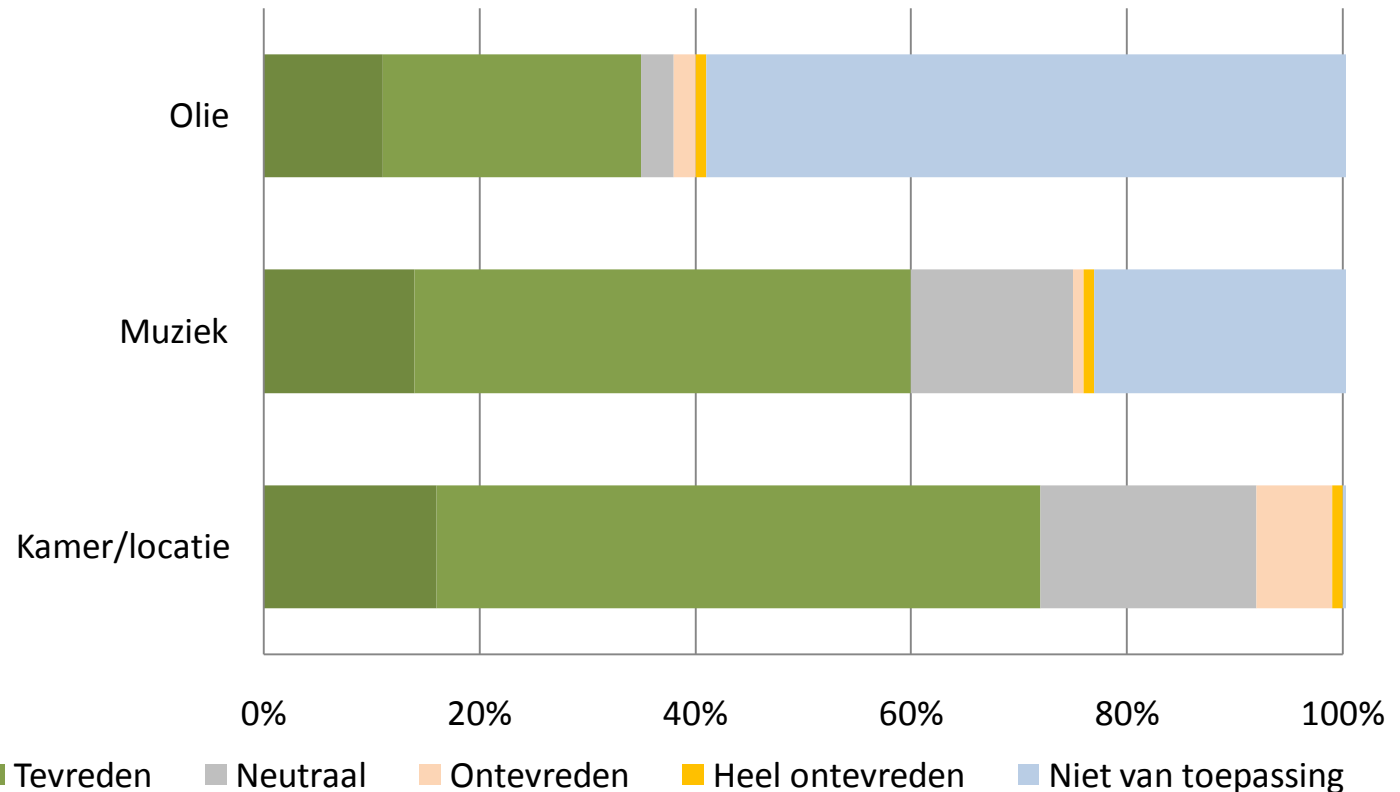
- *“Helpt je van je blessures af”*
- *“Geeft ontspanning en helpt RSI te voorkomen, onder controle te houden.”*

Tevredenheid stoel, opgave en hoofdsteundoekjes van **Esoterra**



Over het algemeen is men (heel) tevreden over alle punten en met name over de massagestoel, de hoofdsteundoekjes en de manier waarop men zich kan opgeven voor de massages.

Tevredenheid over olie en muziek van **Esoterra** en de locatie bij het bedrijf



Over de locatie is men over het algemeen tevreden. De tevredenheid over olie is voor velen niet van toepassing (want niet gebruikt). Wanneer het wel gebruikt wordt is men tevreden. Hetzelfde geldt voor muziek .

Contact met Esoterra?

- Bel: 030 – 2340272
- Mail: info@esoterra.nl

