

LOCATION

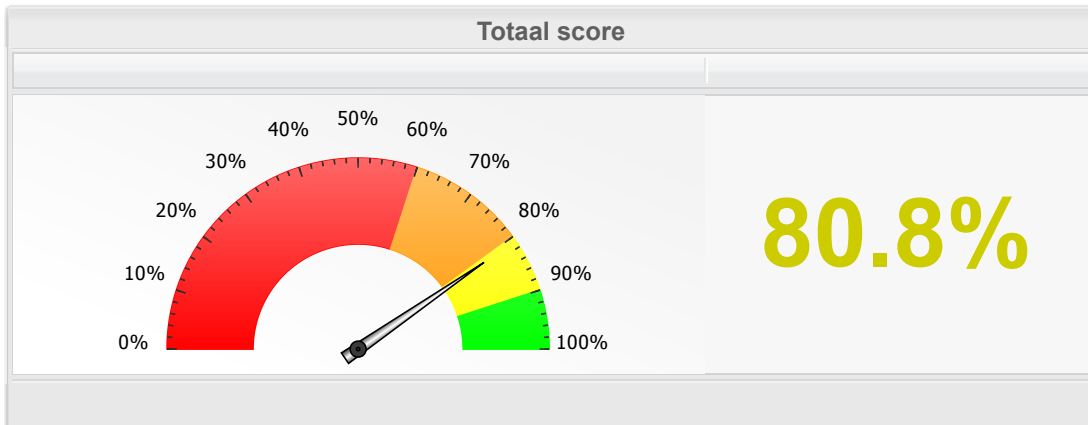
---

FEMINA  
STATIONSSTRAAT 93  
9100 SINT-NIKLAAS  
2018-02 (wholesale)

SCORE

---

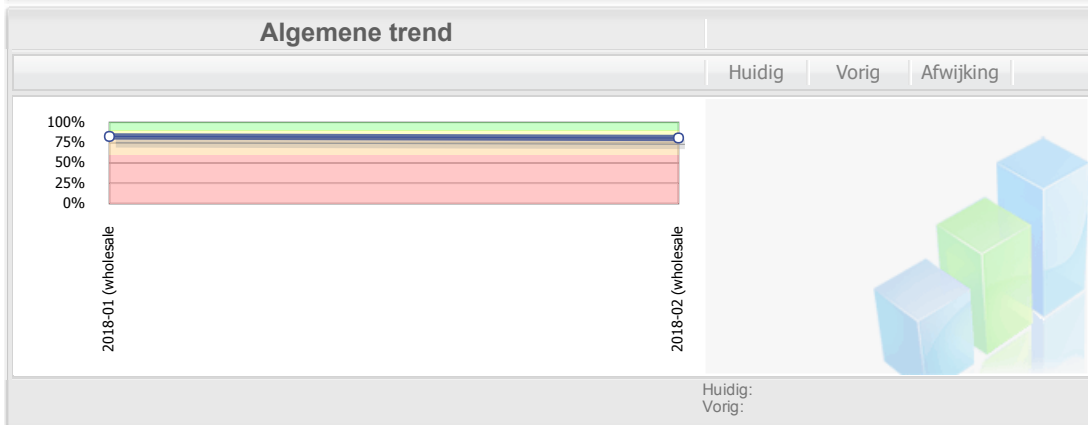
**80.8%**



### Samenvatting per hoofdstuk

	Huidig	Vorig	Afwijking
Globale klantbeleving	100.0%	-	-
1. EERSTE INDRUK EN VERW...	100.0%	-	-
2. LINGERIE STYLING (PAS...	75.6%	-	-
3. AFSLUITING	100.0%	-	-
<b>TOTAAL</b>	<b>80.8%</b>	-	-

■ Behaalde punten
 ■ Gemiste punten
 Vorig:      Vorige ronde



Resultaten per vraag		
Hoofdstukken/Vragen	Huidig 2018-02 (wholesale)	Totaal
Globale klantbeleving	100.0%	100.0%
Zou u naar aanleiding van uw ervaring van vandaag deze winkel aan vrienden en kennissen aanbevelen? Geef hierbij een score tussen 0 en 10 waarbij 10 staat voor zeker aanbevelen en 0 staat voor helemaal niet aanbevelen.	8/8	100.0%
<b>1. EERSTE INDRUK EN VERWELKOMING</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>
Werd u bij het binnenkomen van de winkel begroet?	4/4	100.0%
Kwam de styliste spontaan & snel naar u toe om u te helpen?	4/4	100.0%
Voelde u zich over het algemeen welkom?	4/4	100.0%
<b>2. LINGERIE STYLING (PASKAMER)</b>	<b>75.6%</b>	<b>75.6%</b>
Stelde de styliste de juiste vragen om uw behoeften te achterhalen?	4/4	100.0%
Luisterde de styliste aandachtig naar wat u zei?	4/4	100.0%
Welke onderwerpen kwamen tijdens uw gesprek met de styliste aan bod?	8/10	80.0%
Controleerde de styliste uw huidige BH en legde ze u uit wat correct was en wat niet?	2/2	100.0%
Heeft de styliste u uitgelegd waarom het belangrijk is de maat te controleren of te bepalen?	2/2	100.0%
Hoe heeft de styliste uw maat vastgesteld/gecontroleerd?	2/4	50.0%
Legde de styliste uit hoe u een BH het beste aandoet?	2/2	100.0%
Vertelde de styliste waar ze op lette om ervoor te zorgen dat de BH goed past?	12/12	100.0%
Deed ze een check bij elke BH?	2/2	100.0%
Liet de styliste u verschillende BH-modellen passen?	4/4	100.0%
Kreeg u info over wat de bh's doen met uw lichaam en borsten? (effecten)	4/4	100.0%
Werd daarbij ook verteld welk effect de bh's hebben op uw bovenkleding en uw activiteiten?	0/4	0.0%
Over welke eigenschappen van de BH gaf de styliste meer info?	4/8	50.0%
Liet de styliste u bij de BH's die uw voorkeur hadden spontaan één of meerdere slips zien?	4/4	100.0%
Gaf de styliste advies bij de slips?	0/4	0.0%
Bood de styliste u, naast een BH of slip, nog andere producten aan of vroeg ze of u nog iets nodig had?	0/4	0.0%
Gaf de styliste u uitleg bij elke stap die ze nam?	4/4	100.0%
Kwam de styliste gepassioneerd/trots over haar vak over?	4/4	100.0%
<b>3. AFSLUITING</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>
Nam de styliste afscheid van u en bedankte ze u voor het bezoek?	2/2	100.0%
<b>TOTAAL</b>	<b>80.8%</b>	<b>80.8%</b>

**Van de Velde 2018 - Wholesale R1**

Locatie: 1466 - FEMINA - STATIONSSTRAAT 93, Vragenlijst in het Nederlands!, SINT-NIKLAAS, 9100  
 Datum: 2018-08-28  
 Tijd in: 15:18  
 Tijd uit: 15:51

**Enquête Totaal: 80.77% (84 / 104)**

**Globale klantbeleving**

**100.00% (8 / 8)**

**1. Zou u naar aanleiding van uw ervaring van vandaag deze winkel aan vrienden en kennissen aanbevelen? Geef hierbij een score tussen 0 en 10 waarbij 10 staat voor zeker aanbevelen en 0 staat voor helemaal niet aanbevelen.**

8/8

9

Ik zou deze winkel zeker aanbevelen omdat de winkel voor mij een totaalconcept heeft: aangename inrichting, ruime zichtbare keuze (voor ieder wat wils) en een professionele styliste!

**Zou u terugkeren naar deze winkel, afgaande op de service die u vandaag kreeg?**

- Ja
- Misschien
- Nee

Ik vond de service top!

**Omschrijf van binnenkomst tot buitengaan hoe u het bezoek hebt ervaren. Welk gevoel heeft u hieraan overgehouden?**

Toen ik binnenkwam in de winkel zag ik onmiddellijk dat deze zeer stijlvol was ingericht. Ik zag ook al snel dat er een grote collectie aanwezig was. Bovendien zag ik voor elke leeftijd/stijl wel wat hangen.

De styliste begroette mij en vroeg spontaan of ze mij kon helpen. Ik zei dat ik graag eerst even wilde rondkijken.

Toen ik de bh's van Marie Jo gevonden had, keek ik er even naar. De styliste stelde zich beschikbaar op en ik zei dat ik op zoek was naar een nieuwe bh. Ze vroeg of ik al iets gezien had dat ik mooi vond. Ik toonde een bepaald model. De styliste vroeg naar mijn maat. Deze zat er niet meer tussen maar de styliste haalde spontaan allerhande andere modellen die ik mocht passen. Ze kwam elke bh afzonderlijk controleren op maat, model en pasvorm. Ook toonde ze mij hoe ik de bh beter kon laten aanpassen van bij het begin van de dag.

Geen moeite leek de styliste te veel. Dat gaf me een fijn gevoel. Ook bracht ze nog een bijpassende slip moest ik daar interesse voor hebben. Toen ik twijfelde tussen twee modellen van Marie Jo, hielp ze mij bij de beslissing omdat het ene model mij toch nog net iets comfortabeler zat dan het andere.

Bij het afrekenen vroeg ze naar een klantenkaart. Ik zei dat ik er liever geen wilde. De styliste deed mijn aankoop in een zakje en nam op een warme manier afscheid. Ik vond dit een zeer aangenaam bezoek.

**Wat is u vooral bevallen tijdens dit bezoek?**

De spontane, amicale en toch bescheiden manier van omgaan met mij als klant.  
 Ook wel de mooie inrichting van de winkel.

**Welke verbeterpunten heeft u voor ons?**

Ik vond het jammer dat niet alles van één merk bij elkaar hing. Of dat was toch niet duidelijk.

**In welke leeftijdscategorie valt u?**

- Tussen 18 jaar en 25 jaar.
- Tussen 25 jaar en 35 jaar.
- Tussen 35 jaar en 45 jaar.
- Tussen 45 jaar en 55 jaar.
- 55 plus.

**Uw BH maat** 75B

**Hoeveel klanten waren er zichtbaar toen u binnenkwam? (uzelf niet meegerekend)**

0

**Hoeveel stylistes waren er zichtbaar toen u binnenkwam?**

- 1
- 2
- 3
- Meer dan 3

**2. Beschrijving van de styliste waarmee u het gesprek hebt gevoerd:**

De styliste had een lengte van ca. 1,70 m. Ze had lang, donker haar met een pony. Ze was stijlvol gekleed.

## 1. EERSTE INDRUK EN VERWELKOMING

100.00% (12 / 12)

Was de etalage aantrekkelijk?

- Ja  
 Nee

Welke boodschap gaf de etalage u?

- Lingerie Styling  
 Grote keuze in maten  
 Mode  
 Uitgebreid assortiment  
 Persoonlijk advies  
 Premium aanbod  
 Andere: ...

Was de winkel netjes?

- Ja  
 Nee

De winkel was zeer netjes en stijlvol.

3. Werd u bij het binnenkomen van de winkel begroet?

4/4

- Ja, op een enthousiaste manier.  
 Ja, op een routinematige manier (zonder emotie).  
 Nee.

Ik werd op een warme, spontane manier begroet.

4. Kwam de styliste spontaan & snel naar u toe om u te helpen?

4/4

- Ja, ze kwam naar me toe  
 Nee, ik moest haar zelf benaderen

De styliste liet me eerst even observeren voor ze naar me toe stapte. Dat vond ik heel fijn.

5. Voelde u zich over het algemeen welkom?

4/4

- Ja  
 Nee

## 2. LINGERIE STYLING (PASKAMER)

75.61% (62 / 82)

### 2.1. Behoeftenanalyse

88.89% (16 / 18)

6. Stelde de styliste de juiste vragen om uw behoeften te achterhalen?

4/4

- Ja  
 Ongeveer  
 Nee

7. Luisterde de styliste aandachtig naar wat u zei?

4/4

- Ja  
 Nee

8. Welke onderwerpen kwamen tijdens uw gesprek met de styliste aan bod?

8/10

- Kleur  
 Snit  
 Materiaal BH  
 Eerdere ervaringen  
 Draagmoment (sport, gala, werk, etc.)  
 Geen van bovenstaande

### 2.2 Maatbepaling

75.00% (6 / 8)

9. Controleerde de styliste uw huidige BH en legde ze u uit wat correct was en wat niet?

2/2

- Ja  
 Nee

10. Heeft de styliste u uitgelegd waarom het belangrijk is de maat te controleren of te bepalen?

2/2

- Ja  
 Nee



Super! Voor jou is de juiste BH-maat evident, voor heel wat vrouwen echter niet. Door hierop in te gaan benadruk je je kennis en professionalisme. Bovendien krijgt jouw klant extra info en nieuwe inzichten mbt lingerie waardoor het meer wordt dan zomaar een "BH".

11. Hoe heeft de styliste uw maat vastgesteld/gecontroleerd?

2/4

- Paskamer: meten onder de borst met het Lingerie Styling meetlint of een gewoon meetlint met een visuele inschatting van cupmaat  
 Op een andere manier  
 Ze heeft mijn maat niet vastgesteld

**Toelichting:** De styliste schatte mijn maat anders in dan wat ik zei. Ze heeft dit bevestigd door mij een andere maat van een bepaald model te laten passen zodat ik het verschil zelf zag, voelde.

2.3 Productvoorstel

71.43% (40 / 56)

Fitting

100.00% (16 / 16)

12. Legde de styliste uit hoe u een BH het beste aandoet?

2/2

- Ja  
 Nee



Perfectie ligt vaak in de details. Een woordje uitleg rond het correct aantrekken van een BH kan een wereld van verschil betekenen voor je klant. Blijf dit dus zeker doen!

13. Vertelde de styliste waar ze op lette om ervoor te zorgen dat de BH goed past?

12/12

- Het middenstuk tussen de cups steunde op het borstbeen  
 De beugels prikten niet vooraan en onder de oksels (ze zaten mooi rond de borst)  
 Het rugpand zat mooi strak op de rug  
 De cups sloten mooi aan  
 De schouderbandjes werden bijgesteld  
 De styliste vroeg naar mijn persoonlijk gevoel  
 De styliste keek niet of de BH goed paste

14. Deed ze een check bij elke BH?

2/2

- Ja  
 Nee

Snitten

66.67% (8 / 12)

15. Liet de styliste u verschillende BH-modellen passen?

4/4

- Ja  
 Nee

16. Kreeg u info over wat de bh's doen met uw lichaam en borsten? (effecten)

4/4

- Ja  
 Nee

17. Werd daarbij ook verteld welk effect de bh's hebben op uw bovenkleding en uw activiteiten?

0/4

- Ja  
 Nee

Productinformatie

50.00% (4 / 8)

18. Over welke eigenschappen van de BH gaf de styliste meer info?

4/8

- Info over allergische reacties  
 Info over gebruikte materialen  
 Info over cup en rugpand  
 Info over beugels  
 Info over schouderbandjes  
 Info over binnenafwerking  
 Er werd geen info gegeven

Slips

50.00% (4 / 8)

19. Liet de styliste u bij de BH's die uw voorkeur hadden spontaan één of meerdere slips zien?

4/4

- Ja  
 Nee



20. Gaf de styliste advies bij de slips?

0/4

- Ja  
 Nee

Ik kreeg geen advies bij de slips. Ik had ze ook al weer uit nog voor ze kwam kijken.

Upselling

0.00% (0 / 4)

21. Bood de styliste u, naast een BH of slip, nog andere producten aan of vroeg ze of u nog iets nodig had?

0/4

- Ja  
 Nee

De styliste vroeg niet of ik nog iets nodig had.

Algemeen

100.00% (8 / 8)

22. Gaf de styliste u uitleg bij elke stap die ze nam?

4/4

- Ja  
 Nee

23. Kwam de styliste gepassioneerd/trots over haar vak over?

4/4

- Ja  
 Nee

3. AFSLUITING

100.00% (2 / 2)

24. Vroeg de styliste naar uw persoonlijke gegevens (voor klantenkaart OF om u op de hoogte te houden over nieuwigheden, etc.)?

- Ja  
 Nee

25. Gaf de styliste informatie over het wassen en de verzorging van de artikelen?

- Ja  
 Nee

26. Nam de styliste afscheid van u en bedankte ze u voor het bezoek?

2/2

- Ja, op een warme en authentieke manier
- Ja, op een routinematige manier (zonder emotie).
- Nee

#### Attachments

Voeg hier de foto van het gepaste artikel en van de winkel toe.

Enquête Totaal: 80.77% (84 / 104)