

	Datum : 20/08/99 Bld : 1/33	Thalys Versie: 1.0
Opvolging Kwaliteit (Tevredenheidsenquêtes)		

1. Methodologie

De enquête werd uitgevoerd in mei 1999 en had betrekking op 10 assen die Thalys bedient. Van de 5477 uitgedeelde vragenlijsten werden er 5217 ingevuld.

Net als vorig jaar werden twee waardeschalen gebruikt:

- De eerste in 5 punten meet de tevredenheidsgraad en gaat van "zeer tevreden" tot "helemaal niet tevreden";
- De tweede in 4 punten geeft aan in welke mate iemand het eens is met een voorstel en gaat van "geheel mee eens" tot "geheel mee oneens".

Doordat de methode dezelfde is als van 98, kunnen de resultaten direct met elkaar vergeleken en gemakkelijker verwerkt worden.

2. Profiel van de klanten

2.1 Algemeen

Uit de resultaten kunnen we het volgende klantenprofiel afleiden:

- Man (55.2 %) (*55.8 % in 98*); Vrouw (44.8 %) (*44.2 % in 98*).
- Leeftijd van 25 tot 44 jaar (51.3 %) (*51.1 % in 98*).
- Hoger leidinggevend, ambtenaar of vrij beroep (32.9 %) (*33.2 % in 98*).
- Reist alleen om privé-redenen (56.3 %) (*55 % in 98*).
- Spreekt Nederlands (26.1 %) (*23.2 % in 98*) of Frans (51.3 %) (*52.9 % in 98*).

In vergelijking met 98 is de steekproef van 99 dus stabiel.

2.2 De Belgische cliënteel

- Man (59.2 %) (*60.8 % in 98*). Vrouw (40.2 %) (*39.2 % in 98*).
- Leeftijd van 25 tot 44 jaar (51.3 %) (*50 % in 98*).
- Hoger leidinggevend, ambtenaar of vrij beroep (32.6 %) (*35.1 % in 98*).
- Reist alleen om zakelijke redenen (64 %).
- Spreekt Nederlands (26.4 %) (*28,8 % in 98*) of Frans (66.3 %) (*71.2 % in 98*).

Ten opzichte van het voorbije jaar blijft ook de Belgische steekproef stabiel. De Belgische cliënteel behoudt zijn specifieke kenmerken:

- "meer mannen"
- hoofdzakelijk zakenreizen
- gebruikt verhoudingsgewijs meer CF1 dan de andere klanten