

# MARKETING SCORE CARD

## KLANTTEVREDENHEID

### AFBOUW

**Lang leve de tevreden klant! Een tevreden klant is loyaal, koopt meer en deelt zijn tevredenheid vaak met andere (potentiële) klanten. Fabrikanten en handelaren van afbouw materiaal zijn voor de continuïteit van hun organisatie afhankelijk van tevreden klanten. Hoe beoordelen jouw klanten jullie organisatie? In welke aspecten blinkt jouw organisatie uit en waar moet aan gewerkt worden?**

De BouwKennis Marketing Score Card Klanttevredenheid Afbouw peilt de klanttevredenheid van de belangrijkste fabrikanten en handelaren in de sector. Toeleveranciers worden hiervoor verdeeld in productgroepen en beoordeeld op dertien belangrijke criteria. De tevredenheidsscores worden vergeleken met die van directe concurrenten, zodat meteen inzichtelijk is wat de sterke en minder sterke punten van de eigen organisatie zijn. Dat maakt dit onderzoek tot een must voor bedrijven die hun performance willen weten en verbeteren.

#### ONDERVRAAGDE MARKTPARTIJEN

- › Tegellijm > Aannemer\* en tegelzetter
- › Pleisters > Aannemer\* en stukadoor
- › Lijmkitten & Montagelijmen > Schilder en aannemer\*
- › Gipswanden > Aannemer\* en montagebedrijf
- › IJzerwarenhandel > Aannemer\*
- › Elektrisch gereedschap > Aannemer\*
- › Groothandel > Aannemer\*
- › Specialistische afbouw groothandel (droog) > Aannemer en klusbedrijf
- › Specialistische afbouw groothandel (nat) > Stukadoor

#### MET DIT RAPPORT WEET JE

- › Hoe tevreden je klanten zijn over jouw organisatie
- › Hoe je presteert ten opzichte van je concurrenten
- › De sterke en minder sterke punten van je organisatie, overzichtelijk weergegeven in een prioriteitenmatrix.
- › Hoe loyaal je klanten zijn
- › De Net Promoter Score (NPS)
- › Share of Wallet (SOW), zodat je weet of je klant voor komend jaar verwacht minder, gelijk of meer te besteden

\* In de Score Card Klanttevredenheid Afbouw meten we de kleine aannemer (< 5 fte)

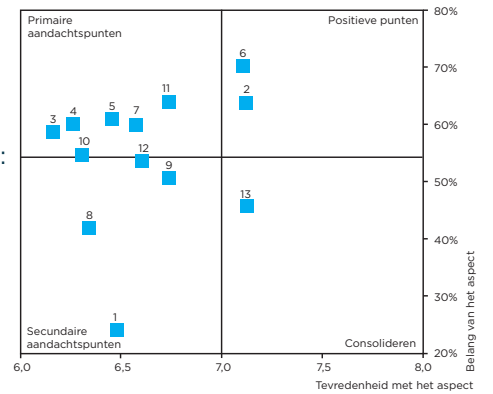
#### TEVREDENHEID PRODUCTGROEP PER ONDERVRAAGDE MARKTPARTIJ

	Tevredenheidscijfers													
	Prijs	Kwaliteit	Professionaliteit	Duurzaamheid	Innovativiteit	Duidelijkheid documentatie	Adviesvertegenwoordiger	Betrouwbaarheid	Nakomen van afspraken	Klantvriendelijkheid	Service/klacht-afhandeling	Meedenken met klant	Design en esthetica*	Algemeen
<b>Gemiddeld eigen bedrijfsgroep</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,2</b>	<b>7,9</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,9</b>	<b>7,7</b>
Bedrijf 1	7,6	7,5	7,8	7,8	7,7	7,8	7,5	8,2	7,9	7,7	7,5	7,4	8,1	7,9
Bedrijf 2	7,1	7,3	7,8	7,8	7,6	7,6	7,2	7,8	7,5	7,6	7,3	7,3	7,8	7,8
Bedrijf 3	8,2	7,6	8,0	7,9	7,8	7,5	8,0	8,1	7,9	7,9	7,8	7,9	8,2	7,8
Bedrijf 4	7,7	7,2	7,7	7,6	7,0	7,5	6,9	7,9	7,5	7,5	7,4	7,2	7,9	7,6
Bedrijf 5	7,0	7,1	7,4	7,6	7,3	7,3	7,2	7,7	7,4	7,4	7,3	7,3	7,6	7,5



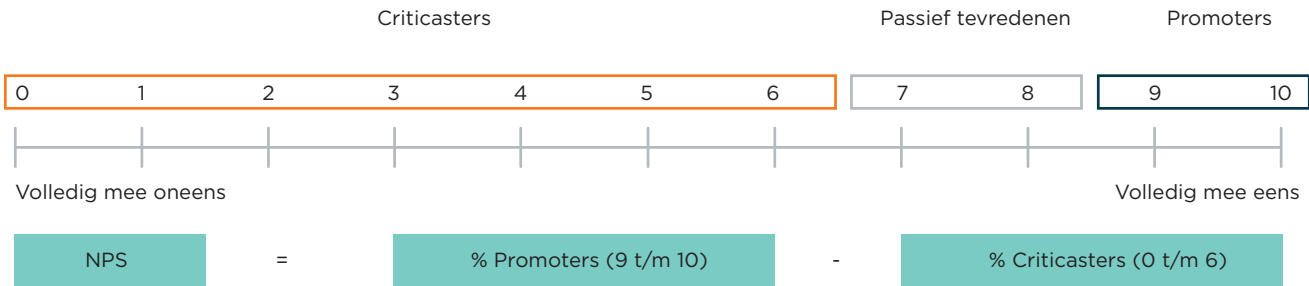
PRIORITEITENMATRIX

- |  |  |
|--|--|
| 1 Prijsstelling                          | 10 Klantvriendelijkheid  |
| 2 Kwaliteit van de producten             | 11 Service en de klachtafhandeling                                     |
| 3 Professionaliteit van de organisatie   | 12 Meedenken met de klant  |
| 4 Duurzaamheid                           | 13 *Dit aspect verschilt per productgroep:                             |
| 5 Innovativiteit                         | • Design en esthetica: systeemplafonds en tegels                       |
| 6 Duidelijkheid van de documentatie      | • Verwerkbaarheid: gipswanden, tegellijm, pleisters, kitten en mortels |
| 7 Advies van de vertegenwoordiger        | • Assortiment: hang- & sluitwerk en handel                             |
| 8 Betrouwbaarheid van de organisatie     |  |
| 9 Mate waarin afspraken worden nagekomen |  |



NET PROMOTER SCORE (NPS)

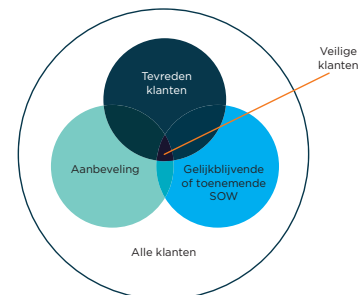
IK ZAL # ORGANISATIE # ALTIJD AANBEVELEN AAN ANDEREN



SECURE CUSTOMER INDEX

Daarnaast brengen we aan de hand van de Secure Customer Index de klantloyaliteit in kaart. Dit model gaat er vanuit dat een 'veilige klant', oftewel een klant die loyaal is, een klant is die:

- Heel tevreden is met de organisatie
- De komende jaren zeker zaken zal blijven doen met de organisatie (gelijkblijvende of toenemende Share of Wallet)
- De organisatie zal aanbevelen aan anderen



SHARE OF WALLET

Bij Share of Wallet wordt de klantengroep verdeeld op basis van de uitgaven die ze volgend jaar bij het organisatie verwachten te gaan doen. Dit kan toenemen, gelijkblijven of afnemen. Dit is een indicatie voor de omzetontwikkeling van volgend jaar bij de bestaande klantengroep. Share of Wallet is een onderdeel van de Secure Customer Index.



[www.bouwkennis.nl/bouwkennisdata](http://www.bouwkennis.nl/bouwkennisdata)

**BOUWKENNISDATA**

Informatie en kennis wordt aangeboden via het online dataportal BouwkennisData. Hier bieden wij de mogelijkheid om data inzichtelijk te maken op basis van jouw specifieke wensen.

**KOSTEN**

€ 3.500 per bedrijf uit een productgroep

€ 1.800 per extra bedrijf uit dezelfde of een andere productgroep

Standaardkorting van 10% voor abonnees van BouwKennis met een Basis of Pro Abonnement

CONTACT

**Maurice van Dijk**

E [maurice.van.dijk@bouwkennis.nl](mailto:maurice.van.dijk@bouwkennis.nl)  
T 06 1524 93 72

**Daan Koekebacker**

E [daan.koekebacker@bouwkennis.nl](mailto:daan.koekebacker@bouwkennis.nl)  
T 06 1536 15 84

**Erwin de Koning**

E [erwin.dekoning@bouwkennis.nl](mailto:erwin.dekoning@bouwkennis.nl)  
T 06 2526 67 78





PRODUCTGROEPEN EN BEDRIJVEN\* IN DE STANDAARDMETING

Tegellijm	Pleisters	Lijmkitten & Montagelijmen	Gipswanden	Elektrisch gereedschap	Groothandel	IJzerwarenhandel
ARDEX	Bostik	Bostik	Faay	Bosch	BMN Bouwmaterialen	BMN IJzerwaren
Bostik	Brander	Griffon Poly Max	Fermacell	Dewalt	Bouwcenter	Bouwmaat
Coba	Gyproc	Illbruck	Gyproc	Festool	Bouwmaat	Destil
Forbo Eurocol	Knauf	Kelfort	Knauf	Hilti	Hornbach	Isero
Mapei	SPS	Sika	Siniat	Makita	Jongeneel	Mastermate
Omnicol	Strikolith	Soudal		Metabo	PontMeyer	Polvo
PCI		Zwaluw (Den Braven)		Milwaukee		Voskamp
Schönox						
Weber Beamix						

Specialistische afbouw groothandel (droog)	Specialistische afbouw groothandel (nat)
Astrimex	Lobouw
Baustoff Metal	Omtzigt
CMI	SIG Nederland
SIG Nederland	Stukbouw

\* Ontbreekt jouw bedrijf, maar wil je wel inzicht in je klanttevredenheid? Neem dan contact met ons op!