

# MARKETING SCORE CARD

## KLANTTEVREDENHEID

### RUWBOW

Fabrikanten en handelaren van ruwbouw materiaal zijn voor de continuïteit van hun organisatie afhankelijk van tevreden klanten. Maar hoe beoordelen aannemers en architecten dit jaar de dienstverlening van de toelevering?

De BouwKennis Marketing Score Card Klanttevredenheid ruwbouw peilt bij aannemers en architecten de klanttevredenheid met 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

› Aannemers › Architecten

#### MET DIT RAPPORT WEEET 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

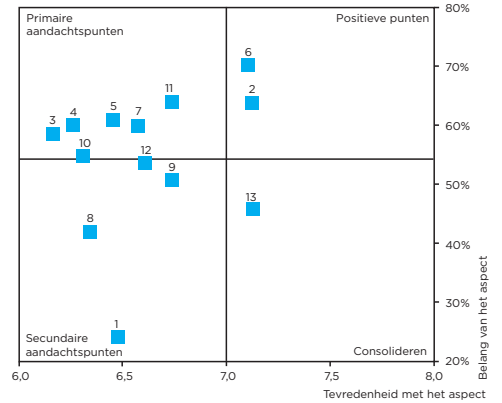
#### TEVREDENHEID PRODUCTGROEP PER ONDERVRAAGDE MARKTPARTIJ

	Tevredenheidscijfers													
	Prijs	Kwaliteit	Professionaliteit	Duurzaamheid	Innovativiteit	Duidelijkheid documentatie	Adviesvertegenwoordiger	Betrouwbaarheid	Nakomen van afspraken	Klantvriendelijkheid	Service/klachtafhandeling	Meedenken met klant	Levertijd	Algemeen
<b>Gemiddeld eigen bedrijfsgroep</b>	<b>7,5</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	7,3	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	7,4	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	8,1	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	7,5	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	7,7	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



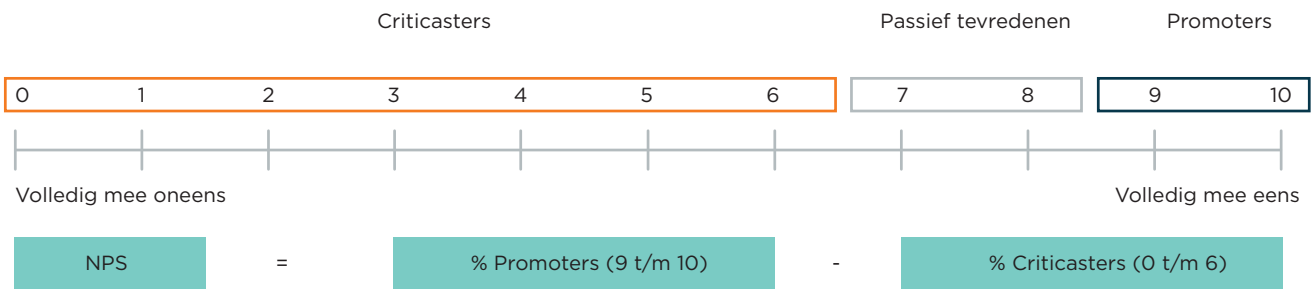
**PRIORITEITENMATRIX**

- |  |  |
|--|--|
| 1 Prijsstelling                        | 8 Betrouwbaarheid van de organisatie     |
| 2 Kwaliteit van de producten           | 9 Mate waarin afspraken worden nagekomen |
| 3 Professionaliteit van de organisatie | 10 Klantvriendelijkheid                  |
| 4 Duurzaamheid                         | 11 Service en de klachtafhandeling       |
| 5 Innovativiteit                       | 12 Meedenken met de klant                |
| 6 Duidelijkheid van de documentatie    | 13 Levertijd                             |
| 7 Advies van de vertegenwoordiger      |  |



**NET PROMOTER SCORE (NPS)**

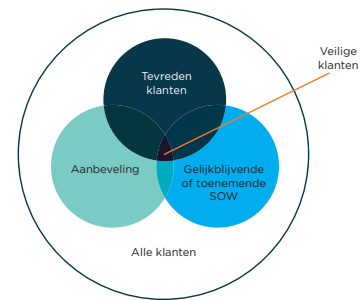
IK ZAL # ORGANISATIE # ALTIJD AANBEVELEN AAN ANDEREN



**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



PRODUCTGROEPEN EN BEDRIJVEN\* IN DE STANDAARDMETING

Deuren	Automatische deuren, zoals automatische schuifdeuren, draaideuren en tourniquetdeuren	Kozijnen	Beglazing	Liften	Isolatie	Constructievloeren	Elektrisch gereedschap	Groothandel
Albo	ASSA ABLOY Entrance Systems	Aluprof	AGC Nederland	KONE	Isover	Dycore	Bosch	BMN Bouwmaterialen
Austria	Boon Edam	Kawneer	Pilkington	Mitsubishi Elevator	Kingspan Insulation	Van Nieuwpoort Prefab Beton	Dewalt	Bouwcenter
Kegro Deuren	Dormakaba	Reynaers	Scheuten glas	Orona	Knauf Insulation	(voorheen Betonson)	Festool	Bouwmaat
Skantreae	KONE Deursystemen	Schüco	Vandaglas	Otis	Recticel	VBI	Hilti	Jongeneel
Svedex				Schindler Liften	Rockwool		Makita	PontMeyer
Weekamp deuren				ThyssenKrupp			Metabo	Stiho
							Milwaukee	

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