

# MARKETING SCORE CARD

## KLANTTEVREDENHEID

### INSTALLATIE

Lang leve de tevreden klant! Een tevreden klant is loyaal, koopt meer en deelt zijn tevredenheid vaak met andere (potentiële) klanten. Voor fabrikanten en handelaren van installatiemateriaal zijn deze tevreden klanten bepalend voor de continuïteit van de organisatie. Hoe beoordelen W-installateurs, E-installateurs en adviseurs dit jaar de dienstverlening van de toelevering?

De BouwKennis Marketing Score Card Klanttevredenheid Installatie peilt bij installatiebedrijven en adviseurs 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

› W-installateurs › E-installateurs › Evt. Adviseurs

#### 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.

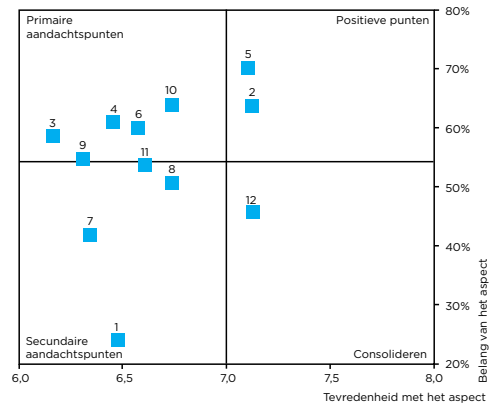
#### TEVREDENHEID PRODUCTGROEP PER ONDERVRAAGDE MARKTPARTIJ

	Tevredenheidscijfers													
	Prijs	Kwaliteit	Professionaliteit	Duurzaamheid	Innovativiteit	Duidelijkheid documentatie	Adviesverteenwoordiger	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



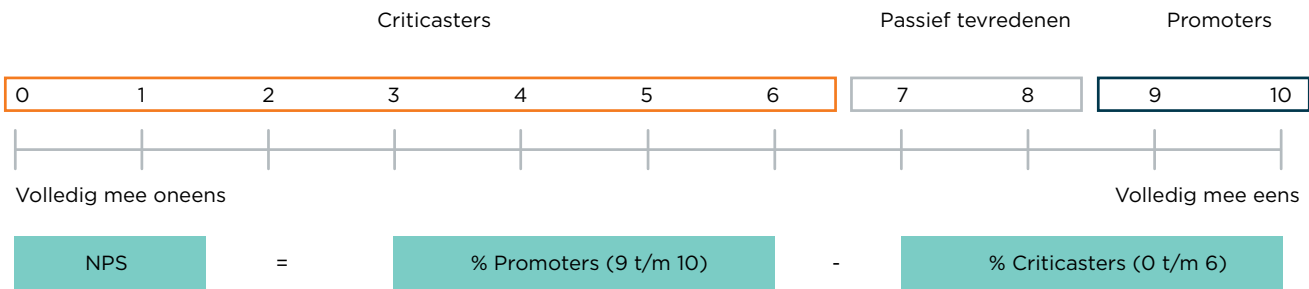
**PRIORITEITENMATRIX**

- |  |  |
|--|--|
| 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)**

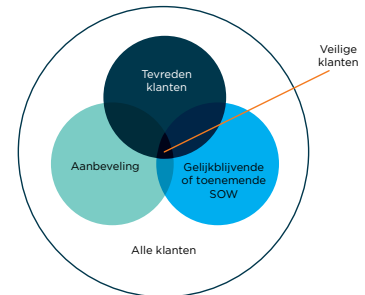
IK ZAL # ORGANISATIE # ALTIJD AANBEVELEN AAN ANDEREN



**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

<p><b>CONTACT</b>  <b>Maurice van Dijk</b>                  E <a href="mailto:maurice.van.dijk@bouwkennis.nl">maurice.van.dijk@bouwkennis.nl</a>                  T 06 1524 93 72</p>	<p><b>Daan Koekebacker</b>                  E <a href="mailto:daan.koekebacker@bouwkennis.nl">daan.koekebacker@bouwkennis.nl</a>                  T 06 1536 15 84</p>	<p><b>Erwin de Koning</b>                  E <a href="mailto:erwin.dekoning@bouwkennis.nl">erwin.dekoning@bouwkennis.nl</a>                  T 06 2526 67 78</p>
Utrechtseweg 44 • 3704 HD Zeist • T +31(0)10 - 206 69 96 • E <a href="mailto:info@bouwkennis.nl">info@bouwkennis.nl</a> • W <a href="http://www.bouwkennis.nl">www.bouwkennis.nl</a>		



PRODUCTGROEPEN EN BEDRIJVEN\*\* IN DE STANDAARDMETING

W-installatie							
Leidingsystemen	Warmtepompen voor de woningbouw	Cv-ketels	Radiatoren	Luchttechniek*	Koeltechniek*	Boilers	Groothandel
Aalberts Integrated	Alklima met het merk	ATAG	Brugman	Barcol-Air	Alklima met het merk	Inventum	DYKA
Piping Systems met het merk VSH	Mitsubishi Electric	Intergas	Henrad	Bergschenhoek/R-vent	Mitsubishi Electric	Itho Daalderop	Plieger
DYKA	ATAG	Nefit-Bosch	Jaga	Biddle	Carrier Airconditioning	Nefit-Bosch	Rensa
Geberit	Daikin	Remeha	Radson	Brink Climate Systems	CIAT	NIBE	Solar
Henco	Intercool met het merk Toshiba	Vaillant	Stelrad	Duco	Coolmark met het merk		Technische Unie
Pipelife	Intergas		Vasco	DYKA AIR	Mitsubishi Heavy Industries		ThermoNoord
REHAU	Inventum		Zehnder	Itho Daalderop	Daikin		Wasco
Uponor	Itho Daalderop			Solid Air	Intercool met het merk		Van Walraven
Viega	LG			TROX	Toshiba		Wildkamp
Wavin	Nefit-Bosch			Zehnder	Johnson Controls		
	NIBE				LG		
	Remeha				Trane		
	Stiebel Eltron						
	Vaillant						

\*We meten de klanttevredenheid naast de W-installateur ook door onder de adviseur.

E-installatie									
Noodverlichting	Draad en kabel	Installatiemateriaal	Schakel en verdeelinrichtingen	Schakelmateriaal	Installatiekasten	Kabeldraagsystemen	Domotica*	Deurcommunicatie	Groothandel
Eaton	Donné	ABB	ABB	Busch-Jaeger	ABB (Hafonorm)	Hager met het merk	Busch-Jaeger	Busch-Jaeger	Oosterberg
ETAP	Draka	Attema	Eaton	Gira	Attema	Tehalit	Eaton	Comelit	Rexel
Fagerhult	Nexans	Legrand	Hager	Hager met het merk Berker	Eaton	Legrand	Gira	Gira	Solar
Famostar	TKF	OBO Bettermann	Legrand	JUNG	Hager met het merk	Niedax	Hager	Legrand met het merk	Technische Unie
Hertek		WISKA	Schneider Electric	JUNG	Vision	OBO Betterman	JUNG	Bticino	Wildkamp
Van Lien				Legrand	Schneider Electric	Stago onderdeel van de Wibe Group	Legrand	Siedle	
				Niko			Niko	Urmet	
				PEHA			Schneider Electric	Vercoma met het merk	
				Schneider Electric				Golmar	

\*We meten de klanttevredenheid naast de E-installateur ook door onder de adviseur.

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