

BouwKennis

MARKETING SCORE CARD KLANTTEVREDENHEID BIJ DE HANDEL INSTALLATIE



De handel vormt de schakel naar de eindgebruiker en is verantwoordelijk voor de verkoop van jouw producten. Als fabrikant heb je er dan ook alle baat bij dat de handel tevreden is met jouw producten en dienstverlening. Maar hoe krijg je inzicht in de beleving van de handelaar? Hoe tevreden is hij met jouw product en organisatie en hoe verhoudt dit zich tot de directe concurrentie? De antwoorden op deze vragen zijn essentieel om je strategie te kunnen bepalen.

De BouwKennis Marketing Score Card Klanttevredenheid bij de handel Installatie geeft inzicht in de tevredenheid van handelaren met de belangrijkste fabrikanten in de sector. Concreet betekent dit dat wij de prestaties van jouw organisatie laten beoordelen door vestigingsleiders en productgroepspecialisten van handelaren. Zo krijg je een objectief beeld van hoe handelaren jouw product en dienstverlening ervaren. Dit wordt afgezet tegen de beleving van het product en de dienstverlening van je concurrentie en andere organisaties die actief zijn in de installatiesector. Met dit onderzoek heb je dan ook een goede benchmark in handen.

ONDERVRAAGDE MARKTPARTIJEN

- Vestigingsleiders en productgroepspecialisten van technische groothandel

MET DIT RAPPORT WEET JE

- Hoe tevreden handelaren zijn over jouw organisatie.
- Hoe de prestaties zich verhouden tot die van je concurrenten.
- De sterke en minder sterke punten van je organisatie, overzichtelijk weergegeven in een prioriteitenmatrix. Hierin wordt de tevredenheid afgezet tegen het belang dat de handel aan een aspect hecht. Zo zie je in één oogopslag welke aspecten moeten worden verbeterd of uitgebouwd.
- Hoe loyaal de handel is ten aanzien van jouw organisatie (Secure Customer Index).
- Wat de Net Promoter Score (NPS) is.

KOSTEN

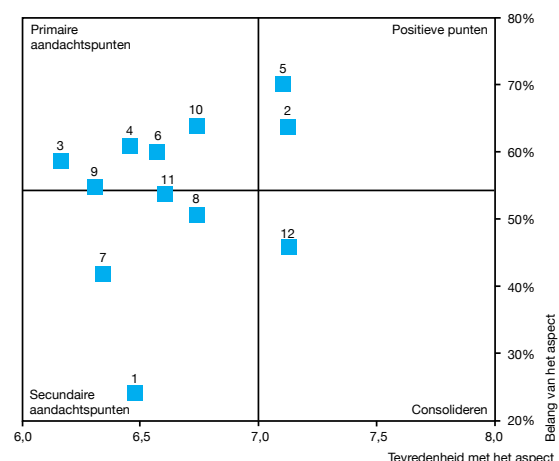
€ 2.500 per bedrijf uit een productgroep

€ 1.200 per extra bedrijf uit dezelfde of een andere productgroep
Standaardkorting van 10% voor abonnees van BouwKennis met een Basis- of Pro-pakket

DOORGEMETEN ASPECTEN

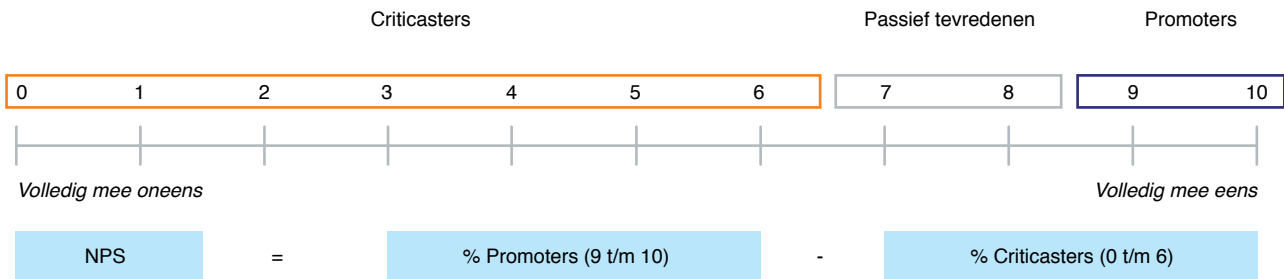
- 1 Product innovativiteit
- 2 Adequate klachtenafhandeling
- 3 Nakomen afspraken
- 4 Technische kennis / deskundigheid
- 5 Promotieondersteuning
- 6 Ondersteuning bij introductie innovaties
- 7 Prijsbeleid
- 8 Digitale bestelmogelijkheid / webshop
- 9 Logistiek naar de bouwplaats
- 10 Logistiek naar mijn vestiging
- 11 Gezamenlijke bewerking richting eindklant
- 12 Mogelijkheden tot maatwerk leveringen

Prioriteitenmatrix



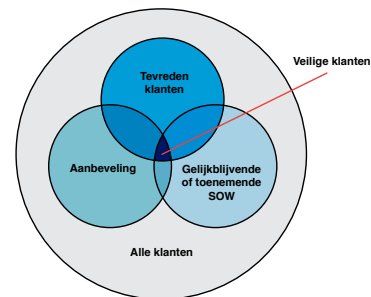
NET PROMOTER SCORE (NPS):

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


Tevredenheidscijfers

	Product innovativiteit	Adequate klachtafhandeling	Nakomen afspraken	Technische kennis/deskundigheid	Promotionele ondersteuning	Ondersteuning bij introductie innovaties	Prijsbeleid	Digitale bestelmogelijkheden/webshop	Logistiek naar de bouwplaats	Logistiek naar mijn vestiging	Gezamenlijke bewerking richting eindklant	Mogelijkheden tot maatwerk leveringen	Algemene tevredenheid
Gem. totale groothandel	7,4	7,2	7,5	7,6	7,2	7,3	7,0	7,1	7,1	7,3	7,1	7,1	7,3
Gemiddeld	7,5	7,4	7,7	7,8	7,2	7,3	7,1	6,8	6,8	7,4	7,3	7,2	7,4
Bedrijf 1	8,0	7,6	8,1	8,0	7,9	7,7	7,3	7,8	7,6	7,8	7,6	7,6	7,7
Bedrijf 2	7,8	7,7	7,8	8,2	7,3	7,4	7,1	6,5	6,9	7,3	7,3	7,5	7,4
Bedrijf 3	7,4	7,2	7,5	7,5	7,1	7,2	7,2	6,5	6,4	7,4	7,4	7,1	7,3
Bedrijf 4	7,0	7,2	7,5	7,6	6,8	7,1	6,9	6,6	6,5	7,2	6,9	6,8	7,1

Light blue: Minimaal 0,2 punt hoger dan het gemiddelde van de productgroep

Dark blue: Minimaal 0,2 punt lager dan het gemiddelde van de productgroep

MEER INFORMATIE

BouwKennis
 Max Euwelaan 51
 3062MA Rotterdam
 T 010 206 69 96
 W www.bouwkennis.nl

CONTACT

Maurice van Dijk E vandijk@bouwkennis.nl
 T 06 1524 93 72
 Jacco Ridderhof E ridderhof@bouwkennis.nl
 T 06 5266 44 18

SOCIAL

[@bouwkennis](https://twitter.com/bouwkennis)
www.bouwkennisblog.nl
www.facebook.com/BouwKennisBlog

PRODUCTGROEPEN* IN DE STANDAARDMETING

De fabrikanten die we meenemen in het onderzoek zijn actief in verschillende gebieden van de installatiesector. Onderstaande tabel geeft inzicht in de verschillende productgroepen waarbinnen we fabrikanten kunnen doormeten.

W-installatie	E-installatie
Boilers	Domotica
Cv-ketels	Draad en kabel
Koeltechniek	Installatiekasten
Leidingsystemen	Installatiemateriaal
Luchttechniek	Kabeldraagsystemen
Radiatoren	Licht
Sanitair	Schakelmateriaal
Warmtepompen	Schakel- en verdeelinrichtingen

*Staat jouw productgroep er niet tussen? Neem dan contact met ons op, zodat we deze kunnen toevoegen.