

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? In welke aspecten blinkt jouw organisatie uit en waar moet aan gewerkt worden? De BouwKennis Marketing Score Card Klanttevredenheid Installatie geeft voor de belangrijkste fabrikanten en handelaren in de installatiesector het antwoord op deze vragen.

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 twaalf 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
- › 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. Hierin wordt de tevredenheid afgezet tegen het belang dat marktpartijen aan een aspect hechten. Zo zie je in één oogopslag welke aspecten moeten worden verbeterd of uitgebouwd
- › Hoe loyaal je klanten zijn
- › Wat de Net Promoter Score (NPS) is

KOSTEN

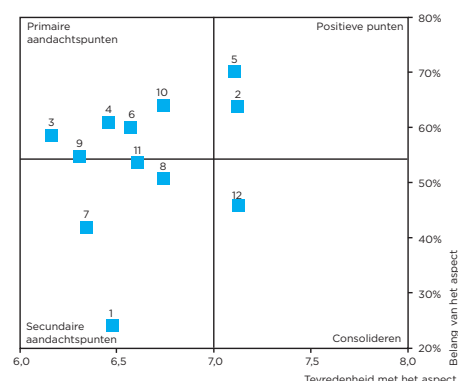
- € 2.600,- per bedrijf uit een productgroep
- € 1.400,- per extra bedrijf uit dezelfde of een andere productgroep
- Standaardkorting van 10% voor abonnees van BouwKennis met een Basis- of Pro-pakket

DOORGEMETEN ASPECTEN

- 1 Prijsstelling
- 2 Kwaliteit van de producten
- 3 Professionaliteit van de organisatie
- 4 Innovativiteit
- 5 Duidelijkheid van de documentatie
- 6 Advies van de vertegenwoordiger
- 7 Betrouwbaarheid van de organisatie
- 8 Mate waarin afspraken worden nagekomen

- 9 Klantvriendelijkheid
- 10 Service en de klachtafhandeling
- 11 Meedenken met de klant
- 12 Levertijd

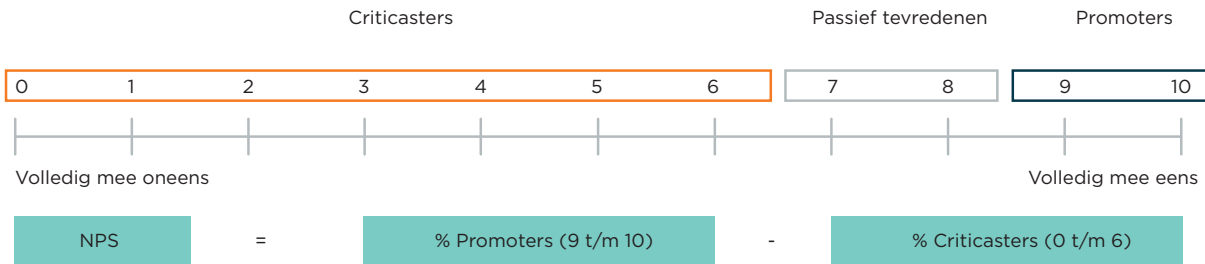
PRIORITEITENMATRIX





NET PROMOTER SCORE (NPS):

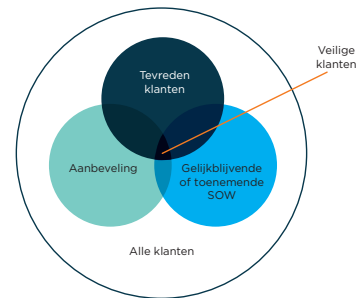
IK ZAL # ORGANISATIE # ALTIJD AANBEVELEN AAN ANDEREN



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



TEVREDENHEID PRODUCTGROEP PER ONDERVRAAGDE MARKTPARTIJ

Tevredenheidscijfers



	Prijs	Kwaliteit	Professionaliteit	Innovativiteit	Duidelijkheid documentatie	Advies vertegenwoordiger	Betrouwbaarheid	Nakomen van afspraken	Klantvriendelijkheid	Service/ klachtafhandeling	Meedenken met klant	Levertijd	Algemeen
Gem. totale E-installatiesector	7,1	7,7	7,6	7,4	7,5	7,3	7,8	7,6	7,6	7,4	7,4	7,6	7,6
Gemiddeld eigen bedrijfsgroep	7,3	7,7	7,7	7,5	7,6	7,2	7,9	7,6	7,6	7,4	7,3	7,9	7,7
Bedrijf 1	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	7,3	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	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	7,2	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	7,1	7,4	7,6	7,3	7,3	7,2	7,7	7,4	7,4	7,3	7,3	7,6	7,5

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

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 maurice.van.dijk@bouwkennis.nl T 06 1524 93 72
Jacco Ridderhof E jacco.ridderhof@bouwkennis.nl T 06 5266 44 18
Janneke Filius E janneke.filius@bouwkennis.nl T 06 2526 67 78
Nico van Schilt E nico.van.schilt@bouwkennis.nl T 06 1536 15 84

SOCIAL

@bouwkennis
www.bouwkennisblog.nl
www.facebook.com/BouwKennisBlog

PRODUCTGROEPEN EN BEDRIJVEN* IN DE STANDAARDMETING

W-installatie

Leidingsystemen	Warmtepompen voor de woningbouw	Cv-ketels	Radiatoren	Vloerverwarming
DYKA Geberit Henco Pipelife REHAU Uponor Viega VSH Wavin	Alklima met het merk Mitsubishi Electric Daikin Inventum Itho Daalderop LG Nefit NIBE Remeha Stiebel Eltron Techneco met het merk Elga Vaillant	ATAG Bosch Intergas Verwarming Nefit Remeha Vaillant	Brugman Henrad Jaga Radson Stelrad Vasco Zehnder	REHAU ThermaNext WTH

W-installatie

Luchttechniek	Koeltechniek	Pompen	Groothandel
Barcol-Air Bergschenhoek / R - Vent Biddle Brink Climate Systems Duco DYKA AIR Itho Daalderop Solid Air TROX Zehnder	Alklima met het merk Mitsubishi Electric Carrier Airconditioning CIAT Coolmark met het merk Mitsubishi Heavy Industries Daikin Intercool met het merk Toshiba Johnson Controls LG Trane	Biral Grundfos KSB Wilco	DYKA Plieger Rensa Solar Technische Unie Thermo Noord Van Walraven Wasco Wildkamp

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

PRODUCTGROEPEN EN BEDRIJVEN* IN DE STANDAARDMETING

E-installatie									
Licht	Draad en kabel	Installatiemateriaal	Schakel en verdeelinrichtingen	Schakelmateriaal	Installatiekasten	Kabeldraagsystemen	Domotica	Deurcommunicatie	Groothandel
Eaton	Donné	ABB	ABB	Busch-Jaeger	ABB	Legrand	ABB	ABB	Oosterberg
ETAP	Draka	Attema	Eaton	Gira	Attema	Niedax	Eaton	Comelit	Rexel
Fagerhult	Nexans	Legrand	Hager	Hager	Eaton	OBO Bettermann	Gira	Gira	Solar
Famostar	TKF	OBO Bettermann	Legrand	JUNG	Hager	REHAU	Hager	Legrand met het merk	Technische Unie
Hertek		WISKA	Schneider Electric	Legrand	Schneider Electric	Schneider Electric	JUNG	BTicino	
Lumiance			Siemens	Merten		Tehalit	Legrand	Siedle	
Signify				Niko			Niko	Vercoma met het merk	
Sylvania				PEHA			Schneider Electric	Golmar	
Van Lien									

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