

# 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 afbouwmaterialen zijn voor de continuïteit van hun organisatie afhankelijk van tevreden klanten. Hoe beoordelen architecten en afbouwbedrijven 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 Afbouw geeft voor de belangrijkste fabrikanten en handelaren in de afbouwsector het antwoord op deze vragen.**

De BouwKennis Marketing Score Card Klanttevredenheid Afbouw peilt bij architecten en afbouwbedrijven de klanttevredenheid van 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

- › Gipswanden > Aannemer en montagebedrijf
- › Systeemplafonds > Montagebedrijf en bouwkundig architect
- › Tegellijm > Aannemer en tegelzetter
- › Pleisters > Aannemer en stukadoor
- › Hang- en sluitwerk > Aannemer < 5 FTE / klusbedrijf
- › Handel > Aannemer < 5 FTE / klusbedrijf

### 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. 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

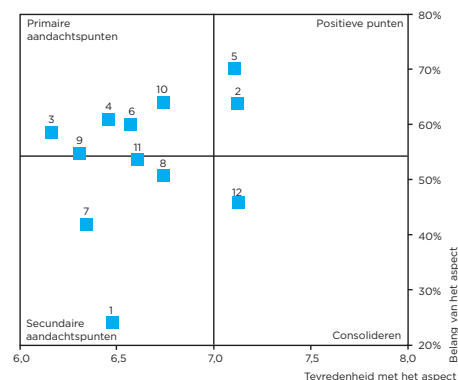
- € 2.600,- per bedrijf uit een productgroep
- € 1.400,- per extra bedrijf uit dezelfde of een andere productgroep
- Standaardkorting van 10% voor abonnees van

### 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. Deze verschillen per productgroep:
  - Design en esthetica: systeemplafonds en tegels
  - Verwerkbaarheid: gipswanden, tegellijm, pleisters, kitten en mortels
  - Assortiment: hang- & sluitwerk en handel

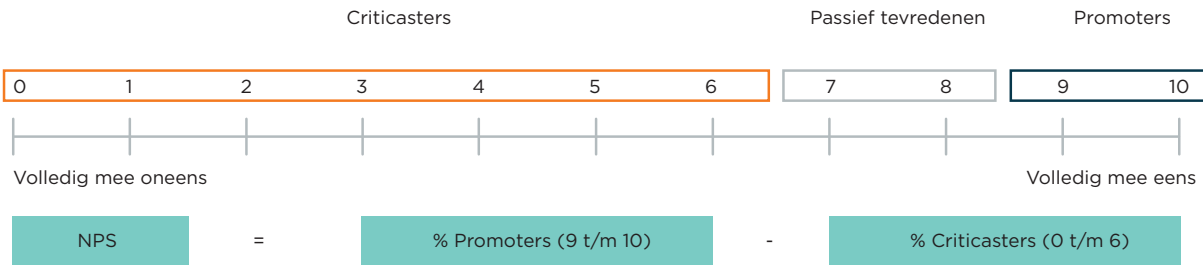
### PRIORITEITENMATRIX





NET PROMOTER SCORE (NPS):

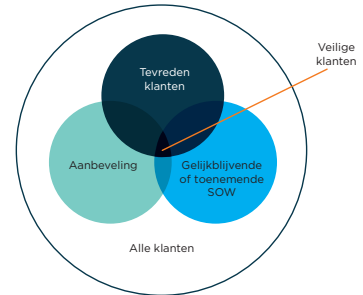
IK ZAL # ORGANISATIE # ALTIJD AANBEVELEN AAN ANDEREN



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 Afbouwsector	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
<b>Gemiddeld eigen bedrijfsgroep</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	7,5	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](http://www.bouwkennis.nl)

CONTACT

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

SOCIAL

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

## PRODUCTGROEPEN EN BEDRIJVEN\* IN DE STANDAARDMETING

Gipswanden	Systeemplafonds	Tegellijm	Pleisters	Handel	Kitten
Faay	Armstrong	Ardex	Bostik	BMN Bouwmaterialen	Bison
Fermacell	Ecophon	Bostik	Brander	Bouwcenter	Bostik
Gyproc	Hunter Douglas/Luxalon	Coba	Hoeka	Bouwmaat	Saba
Knauf	OWA	Forbo Eurocol	Knauf	BPG (BOUWPARTNERGROEP)	Sika
Siniat	Rockfon	Mapei	SPS	Hornbach	Simson
		Omnicol	Strikolith	Jongeneel	Zwaluw
		PCI		PontMeyer	
		Schönox		Raab Karcher	

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