

MARKETING SCORE CARD

KLANTTEVREDENHEID RUWBOUW

Fabrikanten en handelaren van ruwbouwmateriaal 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 geeft voor de belangrijkste fabrikanten en handelaren in de ruwbouwsector het antwoord op deze vraag.

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 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

- › Aannemers
- › Architecten

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

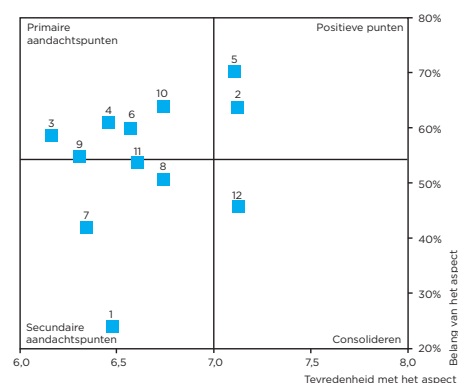
KOSTEN

- € 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

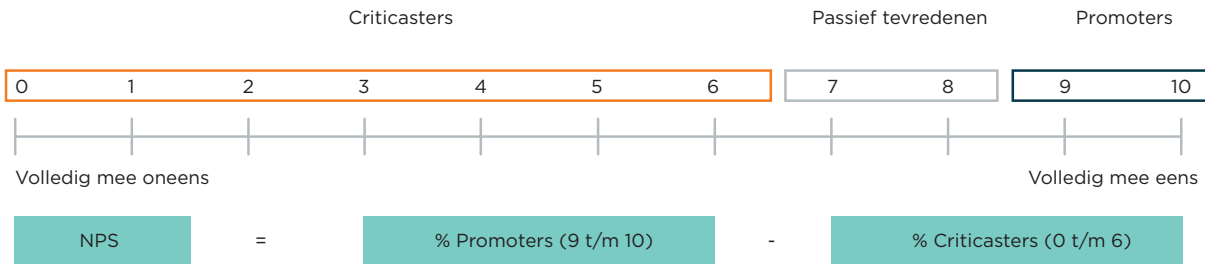
PRIORITEITENMATRIX





NET PROMOTER SCORE (NPS):

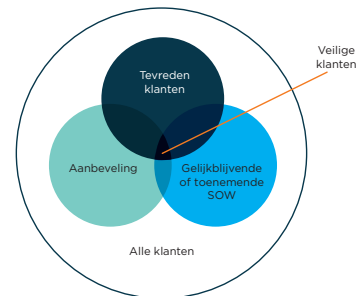
IK ZAL # ORGANISATIE # ALTIJD AANBEVELEN AAN ANDEREN



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 Ruwbouwsector	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

Automatische deuren, zoals automatische schuifdeuren, draaideuren en tourniquetdeuren	Industriedeuren (ook wel bedrijfsdeuren, zoals snelroldeuren en overheaddeuren)	Kozijnen	Geïsoleerde gevelsystemen
ASSA ABLOY Entrance Systems (voorheen Besam) Boon Edam Dormakaba GEZE KONE Deursystemen B.V Record Automatische deuren	Alpha Deuren ASSA ABLOY Entrance Systems (voorheen Crawford / Albony) Hörmann Novoferm	Kawneer Nederland (voorheen Alcoa) Reynaers Schüco Solarlux	Knauf Saint Gobain Weber Sto Isoned Strikotherm

Liften	Isolatie	Constructievloeren	Handel
KONE Mitsubishi Elevator Orona (voorheen All in Liften) Otis ThyssenKrupp	Isobouw Isover Kingspan Insulation Knauf Insulation Rockwool	Van Nieuwpoort Groep - Betonson Dycore VBI	BMN Bouwmaterialen Bouwcenter Jongeneel PontMeyer Raab Karcher

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