

# MARKETING SCORE CARD

## MEDEWERKERS-TEVREDENHEID



Loyale medewerkers zijn essentieel om als bedrijf te kunnen groeien. Met de BouwKennis Marketing Score Card Medewerkerstevredenheid krijg je inzicht in waar je medewerkers écht tevreden over zijn en wat concrete verbeterpunten zijn.

De medewerkerstevredenheid wordt op individueel-, organisatie- en klantniveau gemeten. Dit maakt de BouwKennis Marketing Score Card Medewerkerstevredenheid interessant voor zowel HRM (de tevredenheid van het personeel), het management (hoe wordt de organisatievisie gedragen) als voor marketing (hoe staat het gesteld met de klantgerichtheid). De tevredenheid wordt niet alleen uitgedrukt in een cijfer, maar ook onderbouwd door je medewerkers.

### MET DIT RAPPORT WEET JE

- › Wat de concrete verbeterpunten zijn op individueel-, organisatie- en klantniveau
- › Waar je medewerkers écht tevreden over zijn
- › Hoe loyaal en tevreden je medewerkers zijn
- › Hoe de organisatievisie wordt gedragen
- › Hoe het gesteld staat met de klantgerichtheid onder je personeel (deze aspecten komen overeen met de Score Card Klanttevredenheid, zodat je inzicht krijgt in de beleving van het personeel en jullie klanten)

### ONDERVRAAGDE MARKTPARTIJEN

Met dit onderzoek kun je de medewerkerstevredenheid met je organisatie doormeten. Het is daarnaast mogelijk om te segmenteren op een medewerkersgroep, bijvoorbeeld los het commerciële team en de productiemedewerkers. Het onderzoek wordt online uitgevoerd en je levert hiervoor zelf een bestand met e-mailadressen aan.



[www.bouwkennis.nl/bouwkennisdata](http://www.bouwkennis.nl/bouwkennisdata)

### BOUWKENNISDATA

Dit product verschijnt in rapportvorm, waarbij een verhalende analyse met ondersteunende figuren en tabellen wordt gemaakt.

### KOSTEN

€ 2.750,- per medewerkersgroep

€ 1.450,- per extra groep

Standaardkorting van 10% voor abonnees van BouwKennis met een Basis of Pro Abonnement.



## DOORGEMETEN ASPECTEN

### IK

1. Maatschappelijke bijdrage (wat doet mijn functie voor de maatschappij)
2. Werkdruk
3. Inhoud van het werk
4. Persoonlijke ontwikkeling (mogelijkheid tot volgen van opleidingen)
5. Leidinggevende
6. Vakbekwaamheid
7. Nakomen van afspraken
8. Betrokkenheid (loyaliteit)
9. Omgevingsfactoren (bijvoorbeeld staat van computers, bedrijfskleding)
10. Financiële beloning (salaris, bonus)
11. Secundaire arbeidsvoorwaarden

### WIJ\*

1. Visie en missie
2. Kwaliteit interne communicatie (collega's onderling)
3. Kwaliteit interne communicatie (vanuit directie/MT)
4. Vakbekwaamheid collega's
5. Cultuur en sfeer
6. Nakomen van afspraken
7. Betrokkenheid van collega's

### DE KLANT

1. Nakomen van afspraken aan klanten
2. Klantvriendelijkheid
3. Service en klachtafhandeling
4. Meedenken met de klant
5. Productgericht vs klantgericht

\*Bij dit onderdeel maken we het verschil inzichtelijk tussen 'wij' vanuit de individuele werknemer en 'wij' als optelsom van alle medewerkers.

#### 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  
Janneke Filius E [janneke.filius@bouwkennis.nl](mailto:janneke.filius@bouwkennis.nl) T 06 2526 67 78  
Jacco Ridderhof E [jacco.ridderhof@bouwkennis.nl](mailto:jacco.ridderhof@bouwkennis.nl) T 06 5266 44 18  
Arian Boer E [arian.boer@bouwkennis.nl](mailto:arian.boer@bouwkennis.nl) T 06 1536 15 84

#### SOCIAL

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