

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?

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 dertien 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 MARKTPARTIEN

› W-installateurs › E-installateurs › Evt. 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.
- › Hoe loyaal je klanten zijn
- › De Net Promoter Score (NPS)
- › Share of Wallet (SOW), zodat je weet of je klant voor komend jaar verwacht minder, gelijk of meer te besteden.

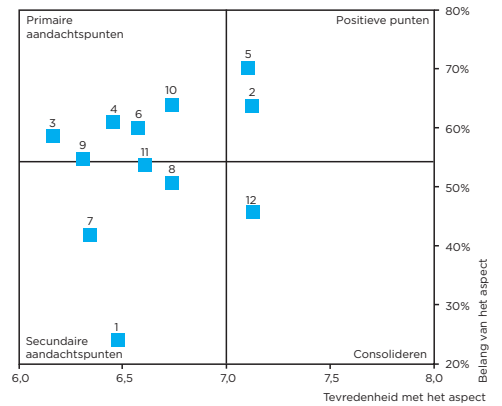
TEVREDENHEID PRODUCTGROEP PER ONDERVRAAGDE MARKTPARTIJ

| | Tevredenheidscijfers | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|----------------------|------------|-------------------|--------------|----------------|----------------------------|------------------------|-----------------|-----------------------|----------------------|---------------------------|---------------------|------------|------------|
| | Prijs | Kwaliteit | Professionaliteit | Duurzaamheid | Innovativiteit | Duidelijkheid documentatie | Adviesverteenwoordiger | Betrouwbaarheid | Nakomen van afspraken | Klantvriendelijkheid | Service/klachtafhandeling | Meedenken met klant | Levertijd | Algemeen |
| Gemiddeld eigen bedrijfsgroep | 7,5 | 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 | 7,3 | 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 | 7,4 | 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 | 8,1 | 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 | 7,5 | 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 | 7,7 | 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 |



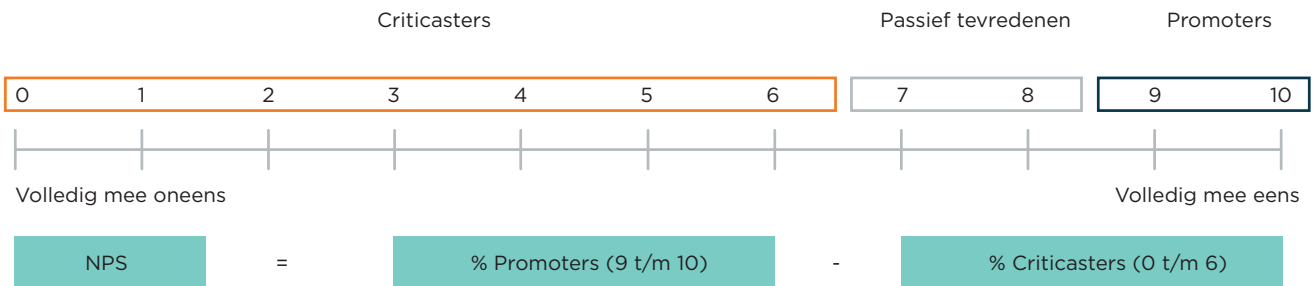
PRIORITEITENMATRIX

- | | |
|--|--|
| 1 Prijsstelling | 8 Betrouwbaarheid van de organisatie |
| 2 Kwaliteit van de producten | 9 Mate waarin afspraken worden nagekomen |
| 3 Professionaliteit van de organisatie | 10 Klantvriendelijkheid |
| 4 Duurzaamheid | 11 Service en de klachtafhandeling |
| 5 Innovativiteit | 12 Meedenken met de klant |
| 6 Duidelijkheid van de documentatie | 13 Levertijd |
| 7 Advies van de vertegenwoordiger | |



NET PROMOTER SCORE (NPS)

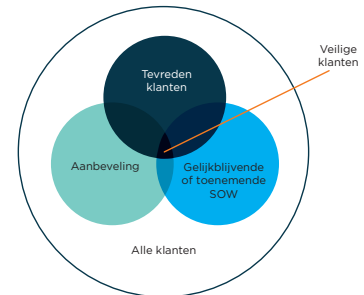
IK ZAL # ORGANISATIE # ALTIJD AANBEVELEN AAN ANDEREN



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



SHARE OF WALLET

Bij Share of Wallet wordt de klantengroep verdeeld op basis van de uitgaven die ze volgend jaar bij het organisatie verwachten te gaan doen. Dit kan toenemen, gelijkblijven of afnemen. Dit is een indicatie voor de omzetontwikkeling van volgend jaar bij de bestaande klantengroep. Share of Wallet is een onderdeel van de Secure Customer Index.



www.bouwkennis.nl/bouwkennisdata

BOUWKENNISDATA

Informatie en kennis wordt aangeboden via het online dataportal BouwkennisData. Hier bieden wij de mogelijkheid om data inzichtelijk te maken op basis van jouw specifieke wensen.

KOSTEN

€ 3.350 per bedrijf uit een productgroep

€ 1.750 per extra bedrijf uit dezelfde of een andere productgroep

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

| | | |
|--|---|---|
| <p>CONTACT Maurice van Dijk E maurice.van.dijk@bouwkennis.nl T 06 1524 93 72</p> | <p>Janneke Filius E janneke.filius@bouwkennis.nl T 06 2526 67 78</p> | <p>Daan Koekebacker E daan.koekebacker@bouwkennis.nl T 06 1536 15 84</p> |
| | | |
| Max Euwelaan 51 • 3062 MA Rotterdam • T +31(0)10 - 206 69 96 • E info@bouwkennis.nl • W www.bouwkennis.nl | | |



PRODUCTGROEPEN EN BEDRIJVEN** IN DE STANDAARDMETING

| W-installatie | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|-------------|------------|-----------------------|-----------------------------|----------|-----------------|----------------|-----------------|
| Leidingsystemen | Warmtepompen voor de woningbouw | Cv-ketels | Radiatoren | Luchttechniek* | Koeltechniek* | Pompen | Vloerverwarming | Boilers | Groothandel |
| Aalberts Integrated | Alklima met het merk | ATAG | Brugman | Barcol-Air | Alklima met het merk | Biral | REHAU | Inventum | DYKA |
| Piping Systems met het merk VSH | Mitsubishi Electric | Intergas | Henrad | Bergschenhoek/R-vent | Mitsubishi Electric | Grundfos | Robot | Itho Daalderop | Plieger |
| DYKA | ATAG | Nefit-Bosch | Jaga | Biddle | Carrier Airconditioning | KSB | Vloerverwarming | Nefit-Bosch | Rensa |
| Geberit | Daikin | Remeha | Radson | Brink Climate Systems | CIAT | Wilco | WTH | NIBE | Solar |
| Henco | Intercool met het merk Toshiba | Vaillant | Stelrad | Duco | Coolmark met het merk | | | | Technische Unie |
| Pipelife | Intergas | | Vasco | DYKA AIR | Mitsubishi Heavy Industries | | | | ThermoNoord |
| REHAU | Inventum | | Zehnder | Itho Daalderop | Daikin | | | | Wasco |
| Uponor | Itho Daalderop | | | Solid Air | Intercool met het merk | | | | Van Walraven |
| Viega | LG | | | TROX | Toshiba | | | | Wildkamp |
| Wavin | Nefit-Bosch | | | Zehnder | Johnson Controls | | | | |
| | NIBE | | | | LG | | | | |
| | Remeha | | | | Trane | | | | |
| | Stiebel Eltron | | | | | | | | |
| | Vaillant | | | | | | | | |

*We meten de klanttevredenheid naast de W-installateur ook door onder de adviseur.

| E-installatie | | | | | | | | | |
|-----------------|----------------|----------------------|--------------------------------|---------------------------|--------------------|-----------------------------------|--------------------|-------------------------------|-----------------|
| Noodverlichting | Draad en kabel | Installatiemateriaal | Schakel en verdeelinrichtingen | Schakelmateriaal | Installatiekasten | Kabeldraagsystemen | Domotica* | Deurcommunicatie | Groothandel |
| Eaton | Donné | ABB | ABB | Busch-Jaeger | ABB (Hafonorm) | Hager met het merk | Busch-Jaeger | Busch-Jaeger | Oosterberg |
| ETAP | Draka | Attema | Eaton | Gira | Attema | Tehalit | Eaton | Comelit | Rexel |
| Fagerhult | Nexans | Legrand | Hager | Hager met het merk Berker | Eaton | Legrand | Gira | Gira | Solar |
| Famostar | TKF | OBO Bettermann | Legrand | JUNG | Hager met het merk | Niedax | Hager | Legrand met het merk | Technische Unie |
| Hertek | | WISKA | Schneider Electric | JUNG | Vision | OBO Betterman | JUNG | Bticino | Wildkamp |
| Van Lien | | | | Legrand | Schneider Electric | Stago onderdeel van de Wibe Group | Legrand | Siedle | |
| | | | | Niko | | | Niko | Urmet | |
| | | | | PEHA | | | Schneider Electric | Wibe group met het merk Stago | |
| | | | | Schneider Electric | | | | | |
| | | | | Electric | | | | | |

*We meten de klanttevredenheid naast de E-installateur ook door onder de adviseur.

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