

## W-installateur meest tevreden met Vaillant en Nefit

Fabrikant van cv-ketels Vaillant heeft de hoogste klanttevredenheid onder W-installateurs. Zij worden op de voet gevolgd door een andere fabrikant van cv-ketels: Nefit. Onder adviseurs in de werktuigbouwkundige sector scoort koeltechnieffabrikant Ambrava met het merk Samsung het hoogste tevredenheidscijfer. Dit blijkt uit de Marketing Score Card Klanttevredenheid Installatie, het jaarlijks terugkerende klanttevredenheidsonderzoek van BouwKennis.

Het verbeteren van de klanttevredenheid moet voor elke organisatie een topprioriteit zijn. De BouwKennis Marketing Score Card Klanttevredenheid peilt daarom jaarlijks de klanttevredenheid van E-installateurs, W-installateurs en adviseurs met de belangrijkste fabrikanten en handelaren. Onder installateurs is van twaalf belangrijke aspecten de tevredenheid gemeten, onder adviseurs zijn dit er elf. De top-5 in dit bericht is gemaakt aan de hand van het gemiddelde van deze verschillende aspecten.

### Fabrikanten cv-ketels domineren top-5 installateurs

Ook dit jaar doen fabrikanten van cv-ketels het goed. Ze pakken met Vaillant, Nefit en Remeha, drie plekken in de top-5. Er is sprake van een opvallende nieuwkomer in de vorm van Vaillant. Deze fabrikant is nieuw in de top-5 en stoot gelijk door naar de nummer 1-positie. Deze plek was de afgelopen twee jaar nog voor Nefit als fabrikant van cv-ketels. Deze fabrikant bevindt zich nu op de tweede plaats. Nefit is als fabrikant van boilers tevens op de derde plek te vinden.

Ook warmtepompen zijn vertegenwoordigd in de top-5 van 2015. Aklima bevindt zich met het merk Mitsubishi Electric op de vierde plaats. De top-5 kent in vergelijking met vorig jaar in totaal drie nieuwe gezichten.

Top-5 fabrikanten volgens W-installateurs

2011	2012	2013	2014	2015
1. Nefit (cv-ketels)	1. Bosch (cv-ketels)	1. Nefit (cv-ketels)	1. Nefit (cv-ketels)	1. Vaillant (cv-ketels)
2. Bosch (cv-ketels)	2. Nefit (cv-ketels)	2. Bosch (cv-ketels)	2. Henco (leidingsystemen)	2. Nefit (cv-ketels)
3. Remeha (cv-ketels)	3. Nefit (warmtepompen)	3. Nefit (boilers)	3. Nefit (boilers)	3. Nefit (boilers)
4. Nefit (boilers)	4. Remeha (cv-ketels)	4. Remeha (cv-ketels)	4. Bosch (cv-ketels)	4. Mitsubishi Electric/Aklima (warmtepompen)
5. Nefit (warmtepompen)	5. Nefit (boilers)	5. Nefit (warmtepompen)	5. Geberit (leidingsystemen)	5. Remeha (cv-ketels)

Bron: BouwKennis/USP Marketing Consultancy, juni 2015

### Adviseurs: Ambrava met Samsung op kop

In de top-5 volgens adviseurs die werkzaam zijn in de W-installatie is in 2015 veel veranderd. Zo pakt koeltechnieffabrikant Ambrava met het merk Samsung de nummer-1-positie terwijl zij vorig jaar nog niet in de top-5 te vinden waren. Aklima zakt met Mitsubishi Electric (koeltechniek) naar nummer twee. Deze speler is als fabrikant van warmtepompen ook op de derde plaats te vinden. Nefit bevindt zich als fabrikant van warmtepompen op de vierde plaats. Koeltechnieffabrikant IBK Compac maakt met het merk Climaveneta de top-5 compleet.

## Top-5 fabrikanten volgens adviseurs W-installatie

2011	2012	2013	2014	2015
1. Jaga ( <i>radiatoren</i> )	1. Geberit ( <i>leidingsystemen</i> )	1. Jaga ( <i>radiatoren</i> )	1. Mitsubishi Electric/ Alklima ( <i>koeltechniek</i> )	Samsung/Ambrava ( <i>koeltechniek</i> )
2. Geberit ( <i>leidingsystemen</i> )	2. Jaga ( <i>radiatoren</i> )	2. Geberit ( <i>leidingsystemen</i> )	2. AL-KO ( <i>luchtbehandeling</i> )	Mitsubishi Electric/Alklima ( <i>koeltechniek</i> )
3. Mitsubishi Electric/Alklima ( <i>koeltechniek</i> )	3. Biral ( <i>pompen</i> )	3. Viega ( <i>leidingsystemen</i> )	3. Jaga ( <i>radiatoren</i> )	Mitsubishi Electric/Alklima ( <i>warmtepompen</i> )
4. TROX ( <i>luchttechniek</i> )	4. TROX ( <i>luchttechniek</i> )	4. Biddle ( <i>luchttechniek</i> )	4. Geberit ( <i>leidingsystemen</i> )	Nefit ( <i>warmtepompen</i> )
5. Biddle ( <i>luchttechniek</i> )	5. Carrier Airco ( <i>koeltechniek</i> )	5. TROX ( <i>luchttechniek</i> )	5. Viega ( <i>leidingsystemen</i> )	Climaveneta/IBK Compac ( <i>koeltechniek</i> )

Bron: BouwKennis/USP Marketing Consultancy, juni 2015

### Rensa best scorende groothandel

Onder W-installateurs is tevens de tevredenheid met groothandelaren onderzocht. Hieruit blijkt dat werktuigbouwkundige installateurs voor het tweede jaar op rij het meest tevreden zijn met Rensa. Technische Unie bevindt zich op de nummer 2-positie, gevolgd door Wasco.

### BouwKennis Marketing Score Card: Klanttevredenheid Installatie

Een effectief marketingbeleid begint bij een goed inzicht in de markt en de eigen klantenkring. Om te achterhalen waar klanten tevreden mee zijn en wat bedrijven beter of minder goed doen dan de concurrentie voert BouwKennis ieder jaar de Marketing Score Card Klanttevredenheid uit.

De Score Card Klanttevredenheid Installatie brengt in kaart hoe tevreden W-installateurs, E-installateurs en adviseurs zijn met een organisatie en zet deze cijfers af tegen de score van de directe concurrenten binnen dezelfde productgroep. Zo krijgen bedrijven optimaal inzicht in hun sterke en minder sterke punten. En kunnen ze gericht werken aan het verbeteren van de klanttevredenheid zodat het vasthouden van bestaande en het binden van nieuwe klanten succesvoller verloopt. Voor meer informatie over de Marketing Score Card, kunt u contact opnemen met Maurice van Dijk (010-2066996, [vandijk@bouwkennis.nl](mailto:vandijk@bouwkennis.nl)).

#### Technische verantwoording en achtergrondinformatie

- In het onderzoek voor de W-installatiesector zijn de volgende productgroepen meegenomen: boilers, cv-ketels, koeltechniek, leidingsystemen, luchtbehandeling, luchttechniek, radiatoren, warmtepompen en de groothandel.
- De tevredenheid is gemeten op twaalf aspecten: prijs, kwaliteit, professionaliteit, innovativiteit, duidelijkheid van de documentatie, advies van de vertegenwoordiger, betrouwbaarheid, nakomen van afspraken, klantvriendelijkheid, service/klachtafhandeling, meedenken met de klant en levertijd. De top-5 in de bericht is bepaald aan de hand van het gemiddelde van deze aspecten. Daarnaast is in het onderzoek ook een algemeen tevredenheidscijfer per fabrikant gevraagd.

*BouwKennis is uitgever van marktinformatie over de bouw-, vastgoed- en installatiesector. Onze producten ondersteunen managers bij het bepalen en invullen van het beleid. Kijk op [www.bouwkennis.nl](http://www.bouwkennis.nl) voor meer informatie of om u in te schrijven voor onze digitale nieuwsbrief.*

*Noot voor de redactie: Wilt u meer informatie, dan kunt u contact opnemen met Remco Tuns (+31 (0)10 206 69 96 of [tuns@bouwkennis.nl](mailto:tuns@bouwkennis.nl)). Wanneer u (delen van) dit bericht publiceert, ontvangen wij graag een bewijsexemplaar. U kunt dit versturen naar: BouwKennis B.V., Max Euwelaan 51, 3062 MA Rotterdam.*