BouwKennis

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 tevredenheidscores 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

2.500 per bedrijf uit een productgroep

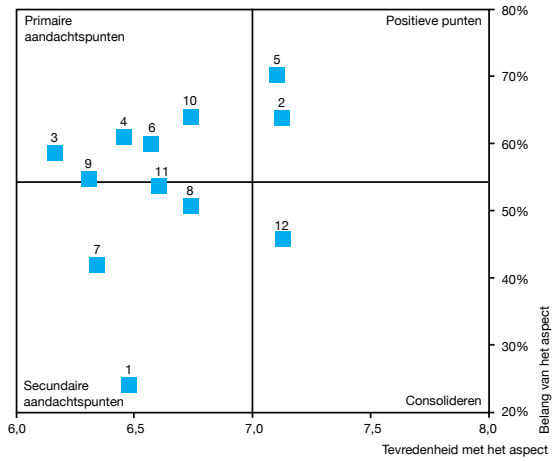
1.300 per extra bedrijf uit dezelfde of een andere productgroep

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

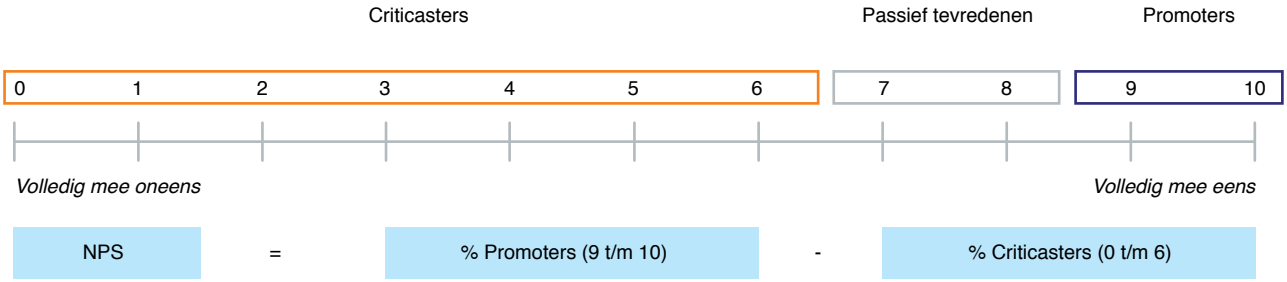
Prioriteitenmatrix



MARKETING SCORE CARD KLANTTEVREDENHEID RUWBOUW

BouwKennis

NET PROMOTER SCORE (NPS):
IK ZAL # ORGANISATIE # ALTIJD AANBEVELEN AAN ANDEREN

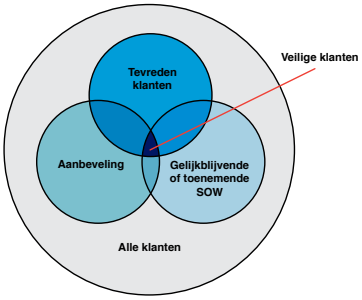


NPS = % Promoters (9 t/m 10) - % Criticasters (0 t/m 6)

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
Thomas Huykman **E** thomas.huykman@bouwkennis.nl **T** 06 3493 07 36

SOCIAL
@bouwkennis
www.bouwkennisblog.nl
www.facebook.com/BouwKennisBlog

BouwKennis

MARKETING SCORE CARD KLANTTEVREDENHEID RUWBOUW

PRODUCTGROEPEN EN BEDRIJVEN* IN DE STANDAARDMETING

Deuren	Automatische deuren	Industriedeuren (ook wel bedrijfsdeuren)	Kozijnen	Wanden	Metselsteen
Albo	ASSA ABLOY Entrance Systems	ASSA ABLOY Entrance Systems	Kawneer Nederland	De Ruwbouw Groep - Alvon	Daas Baksteen
Austria	(voorheen Besam)	(voorheen Crawford / Albony)	(voorheen Alcoa)	De Ruwbouw Groep- Calduran	Engels
Bruynzeel	Boon Edam	Hörmann	Reynaers	Wienerberger - Porotherm en Poriso	Rodruza
Kegro Deuren	Dormakaba	Novoferm	Schüco	Xella - Silka	Vandersanden Group
Skantrae	KONE Deursystemen B.V		Solarlux	Xella - Ytong	Wienerberger - Terca
Weekamp deuren	Record Automatische Deuren				

Geïsoleerde gevelsystemen	Dakpannen	Liften	Isolatie	Vloeren - Constructie	Handel
Knauf	Eternit	KONE	Isobouw	De Ruwbouw Groep - Dycore	BMN Bouwmaterialen
Saint Gobain Weber	Monier	Mitsubishi Elevator	Isover	Van Nieuwpoort Beheer - Betonson	Bouwcenter
Sto Isoned	Nelskamp	Orona (voorheen All in Liften)	Kingspan Insulation	VBI	Bouwmaat
Strikotherm	Wienerberger - Koramic	Otis	Knauf Insulation		Jongeneel
		ThyssenKrupp	Rockwool		PontMeyer
					Raab Karcher
					Stiho

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