

## VELUX heeft hoogste klanttevredenheid onder zowel architecten als aannemers

### *Aannemers net als in 2010 meest tevreden met BouwCenter als handelaar*

Rotterdam, 25 januari 2012 - Architecten zijn in 2011 het meest tevreden met VELUX. Deze producent van daglichttoepassingen blijft VBI en Boon Edam voor op het gebied van klanttevredenheid. Ook aannemers zijn het meest tevreden met VELUX. Dit jaar alweer voor het derde jaar op rij. Ook onder aannemer scoren Boon Edam (4) en VBI (5) goed. De tweede en derde plek worden echter ingenomen door Hörmann en Wienerberger Porotherm. Dit blijkt uit de BouwKennis Marketing Score Card Klanttevredenheid Ruwbouw 2011, uitgevoerd door USP Marketing Consultancy en BouwKennis.

### VELUX wint onder architecten

De top-5 van klanttevredenheid onder architecten kent in 2011 weinig nieuwe gezichten: vier van de vijf producenten stonden in 2010 ook reeds in de top 5. Architecten zijn het meest tevreden met VELUX (daglichttoepassingen). Nieuwe binnenkomer in deze lijst is VBI op de tweede positie. Boon Edam, Isobouw en Schüco hebben onderling stuivertje gewisseld en nemen de plekken 3 tot en met 5 in. Opvallend aan de sprong van VBI is, dat zij dit bereikt heeft met een product wat sterk samenhangt met de nieuwbouwproductie, constructievloeren. Dus in een dalende afzetmarkt hebben zij bij de architecten de relatieve tevredenheid weten te verbeteren.

### Aannemers ook meest tevreden met VELUX

Aannemers zijn in 2011 het meest tevreden met VELUX, uit de productgroep 'daglichttoepassingen voor het dak'. Ook in 2009 en 2010 stond VELUX op de hoogste trede. In tegenstelling tot bij de architecten zien we bij de aannemers wel nieuwe namen. Hörmann is dit jaar voor het eerst doorgemeten en neemt gelijk de tweede positie. Producent van binnenmuurelementen Wienerberger Porotherm is één plek geklommen en staat op de derde plaats. De top vijf wordt afgesloten door Boon Edam en VBI.

| Top-5 klanttevredenheid                        |                      |                               |                      |
|--|----------------------|-------------------------------|----------------------|
| Architecten                                    |                      | Aannemers                     |                      |
| 1. VELUX (2)                                   | Daglichttoepassingen | 1. VELUX (1)                  | Daglichttoepassingen |
| 2. VBI (12)                                    | Constructievloeren   | 2. Hörmann (-)                | Garagedeuren         |
| 3. Boon Edam (4)                               | Automatische deuren  | 3. Wienerberger Porotherm (4) | Wanden               |
| 4. Isobouw (5)                                 | Isolatie             | 4. Boon Edam (13)             | Automatische deuren  |
| 5. Schüco (3)                                  | Kozijnen             | 5. VBI (10)                   | Constructievloeren   |
| <i>Tussen haakjes staat de positie in 2010</i> |                      |                               |                      |

*Bron: BouwKennis/USP Marketing Consultancy, januari 2012*

### BouwCenter hoogst scorende handelaar

Onder aannemers is ook de tevredenheid met hout-, bouw- en plaatmaterialenhandelaren onderzocht. Hieruit blijkt dat aannemers, net als in 2010, het meest tevreden zijn met BouwCenter. BouwCenter wordt gevolgd door Raab Karcher en Imabo. Onder architecten is deze tevredenheid niet onderzocht. Architecten hebben immers slechts zijdelings met de handel te maken.

### **Marktonderzoek sleutel tot verbetering klanttevredenheid**

Het vasthouden en verbeteren van de klanttevredenheid is voor veel organisaties één van de belangrijkste marketingdoelstellingen. Dit geldt zeker in economisch ongunstige tijden, waarbij de nieuwbouwproductie terugloopt. Klanten werven is momenteel immers niet eenvoudig. Daarnaast speelt mee dat het werven van nieuwe klanten doorgaans veel duurder is dan het behoud van bestaande klanten. Echter door de ontstane situatie (teruglopende nieuwbouwproductie en licht dalende tot stagnerende renovatie&onderhoudsmarkt) zal de concurrentiestrijd bij de architecten en aannemers tussen de verschillende aanbieders alleen maar toenemen. Hierdoor is het essentieel om de tevredenheid van je huidige klanten te monitoren om te voorkomen dat zij meer zaken doen bij de concurrent of zelfs volledig overstappen. Verder is uit onderzoek ruimschoots bewezen dat klanttevredenheid een belangrijke 'driver' is voor de winstgevendheid.

*Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:*

USP Marketing Consultancy, Business Unit Ruwbouw en Installatie

Henri Busker

Telefoon: 010-2066900

E-mail: busker@usp-mc.nl

Internet : www.usp-mc.nl

### **Achtergrondinformatie**

Een effectief marketingbeleid begint bij een goed inzicht in de markt en de eigen klantenkring. Om te zien waar klanten wel of niet tevreden over zijn en wat bedrijven beter of juist minder goed doen dan de concurrentie voert USP Marketing Consultancy in opdracht van BouwKennis de Bouwkennis Marketing Score Card Klanttevredenheid uit. Dit rapport meet jaarlijks de tevredenheid van architecten en aannemers met meer dan 10 man personeel met de belangrijkste merken in de ruwbouw. Verdeeld in een groot aantal productgroepen worden 13 (aannemers) of 12 (architecten) aspecten van fabrikanten en handelaren doorgemeten.

De Score Card Klanttevredenheid Ruwbouw brengt in kaart hoe tevreden klanten 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 Cards neemt u contact op met Jacco Ridderhof (010 2066996, Ridderhof@bouwkennis.nl).

De top-5 is gebaseerd op de gemiddelde tevredenheid met een merk/fabrikant. Dit wil zeggen dat het gemiddelde is genomen van alle twaalf aspecten, inclusief de algemene tevredenheid. Dit gemiddelde is ongewogen waardoor alle aspecten even zwaar meetellen.