

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).

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 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). 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.

E-installeateur meest tevreden met Hager, adviseur met ETAP

E-installeateurs zijn in 2015 het meest tevreden met Hager als fabrikant van schakel- en verdeelinrichtingen. Adviseurs die actief zijn in de elektrosector geven het hoogste tevredenheidcijfer aan ETAP als fabrikant van lichtsystemen. Dit blijkt uit de Marketing Score Card Klanttevredenheid Installatie, het jaarlijks terugkerende klanttevredenheidsonderzoek van BouwKennis.

Het verbeteren van de klanttevredenheid is voor veel organisaties een belangrijke doelstelling. De BouwKennis Marketing Score Card Klanttevredenheid peilt daarom jaarlijks de klanttevredenheid van E-installeateurs, W-installeateurs 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.

Hager scoort goed

Onder E-installeateurs komt Hager als fabrikant van schakel- en verdeelinrichtingen in 2015 als winnaar uit de bus. Hiermee is Gira als fabrikant van domotica voor het eerst sinds 2013 niet op de nummer-1 positie te vinden. Deze fabrikant bevindt zich in 2015 op de tweede plaats. Hager is nog twee keer in de top-5 terug te vinden. Een keer op nummer 3 als fabrikant van installatiekasten en een keer op nummer 5 als fabrikant van domotica. De nummer-4 positie is dit jaar voor Draka als leverancier van draad en kabel.

Top-5 fabrikanten volgens E-installeateurs

| 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|---|
| 1. JUNG Domotica | 1. JUNG Schakelmateriaal | 1. Gira Domotica | 1. Gira Domotica | 1. Hager Schakel/ verdeelinrichting |
| 2. Gira Schakelmateriaal | 2. Draka Draad en kabel | 2. Draka Draad en kabel | 2. Hager Installatiekasten | 2. Gira Domotica |
| 3. JUNG Schakelmateriaal | 3. ABB/HAF Installatiekasten | 3. ABB/HAF Installatiekasten | 3. Draka Draad en kabel | 3. Hager Installatiekasten |
| 4. Gira Domotica | 4. Gira Domotica | 4. Eaton Installatiekasten | 4. Gira Schakelmateriaal | 4. Draka Draad en kabel |
| 5. PEHA Schakelmateriaal | 5. Hager Installatiekasten | 5. JUNG Schakelmateriaal | 5. Attema Installatiematerialen | 5. Hager Domotica |

Bron: BouwKennis/USP Marketing Consultancy, juni 2015

Adviseurs: lichtsystemen domineren top-5

Onder adviseurs die werkzaam zijn in de elektrotechniek staat ETAP als fabrikant van lichtsystemen op nummer 1. Het is voor het eerst sinds 2012 dat deze speler in de top-5 te vinden is. Gira bevindt zich als domoticafabrikant dit jaar op de nummer-2 positie. Farmostar is een nieuwkomer in de top-5 onder adviseurs en nestelt zich op plaats nummer-3. GE Power Controls en Van Lien maken de top-5 van 2015 compleet. Met ETAP, Farmostar en Van Lien, kent de top-5 maar liefst drie fabrikanten van lichtsystemen.

Top-5 fabrikanten volgens adviseurs E-installatie

| 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|--|--|
| 1. Schneider Schakel/ verdeelinrichting | 1. Schneider Schakel/ verdeelinrichting | 1. Van Lien Lichtsystemen | 1. Gira Domotica | 1. ETAP Lichtsystemen |
| 2. Gira Domotica | 2. Eaton Domotica | 2. JUNG Domotica | 2. JUNG Domotica | 2. Gira Domotica |
| 3. Eaton Schakel/ verdeelinrichting | 3. Gira Domotica | 3. Eaton Schakel/ verdeelinrichting | 3. Van Lien Lichtsystemen | 3. Farmostar Lichtsystemen |
| 4. Merten Domotica | 4. ETAP Lichtsystemen | 4. ABB Schakel/ verdeelinrichting | 4. GE Power Controls Schakel/ verdeelinrichting | 4. GE power Controls Schakel/ verdeelinrichting |
| 5. ABB Schakel/ verdeelinrichting | 5. Legrand Domotica | 5. Gira Domotica | 5. ABB Schakel/ verdeelinrichting | 5. Van Lien Lichtsystemen |

Bron: BouwKennis/USP Marketing Consultancy, juni 2015

Oosterberg best scorende groothandel

Onder E-installateurs is ook de tevredenheid met groothandelaren onderzocht. Hieruit blijkt dat elektrotechnische installateurs het meest tevreden zijn met Oosterberg, gevolgd door Technische Unie. Beide bedrijven stonden ook vorig jaar op de bovenste treden, al waren de posities toen precies omgedraaid. De top-3 wordt hier compleet gemaakt door Solar.

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. Op deze manier 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).

Technische verantwoording en achtergrondinformatie

- In het onderzoek voor de E-installatiesector zijn de volgende bouwdelen meegenomen: lichtsystemen, draad en kabel, installatiematerialen, schakel- en verdeelinrichting, domotica, schakelmateriaal, installatiekasten, kabeldraagsystemen 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. Daarnaast is de algemene tevredenheid gemeten.

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 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). 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.