



KLANTTEVREDENHEID

ONDERZOEK 2011

Uitgevoerd door Qualibouw (part of BCCA vzw) naar aanleiding van de verlenging van het kwaliteitslabel voor het bedrijf :

Alboda nv - Bornem

Qualibouw (part of BCCA vzw) doet jaarlijks, naast een administratieve audit en een technische audit, ook een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek van bovengenoemd aannemersbedrijf. Om het kwaliteitslabel te kunnen verlengen dient het bedrijf een positief advies te krijgen op de vastgelegde criteria van deze 3 pijlers.

Klanttevredenheidsonderzoek:

Dit type van onderzoek is gebaseerd op de gedachten "meten vanuit weten".

Een klanttevredenheidsonderzoek geeft informatie over wat klanten belangrijk vinden en geeft aan het bouwbedrijf een beeld hoe klanten over hun werking denken.

Criteria:

Het klanttevredenheidsonderzoek wordt gedaan naar

- 1/ de kwaliteit van de communicatie met het bedrijf en op de werf.
- 2/ de afspraken in verband met uitvoering, planning en productgebruik.
- 3/ de prijs/kwaliteitverhouding, de prijszetting en betaalcondities van het bedrijf.
- 4/ de service en flexibiliteit, voor, tijdens en na de opdracht.
- 5/ de klantgerichtheid, bereikbaarheid en inlevingscapaciteit.

Getuigenissen:

Voor het klanttevredenheidsonderzoek noteren wij de getuigenissen van de respondenten die we telefonisch contacteren tussen 06 en 17 december 2011. De respondenten worden steekproefsgewijs geselecteerd uit de klantenlijst van het bedrijf van het afgelopen jaar.

Het bedrijf wordt door de klanten veelal gecontacteerd via mond-aan-mond reclame, website, via bestaande klantrelatie, de jarenlange samenwerking en bijkomende referenties.



KLANTTEVREDENHEID

ONDERZOEK 2011

Uitgevoerd door Qualibouw (part of BCCA vzw) naar aanleiding van de verlenging van het kwaliteitslabel voor het bedrijf :

“Alboda nv - Bornem”
KLANTTEVREDENHEIDSRAPPORT

Algemene indruk :

Het merendeel van de klanten kiest voor het bedrijf via mond-aan-mond reclame. Het bedrijf communiceert duidelijk en voldoende over de manier van werken en wordt door alle ondervraagde klanten aanbevolen bij vrienden of familie.

1/ De kwaliteit van de communicatie met het bedrijf en op de werf.

Verliep uitstekend, zeer vlot, zeer goed, perfect, communicatie is prima verlopen.

2/ De afspraken in verband met uitvoering, planning en productgebruik.

Afspraken worden heel goed nagekomen, perfect volgens afspraak, beter dan verwacht.

3/ De prijs/kwaliteitverhouding, de prijszetting en betaalcondities van het bedrijf.

Correcte en duidelijke prijszetting, zeer transparant.

4/ De service en flexibiliteit, voor, tijdens en na de opdracht.

Heel flexibel bedrijf, geeft duidelijke en juiste informatie, perfect gewerkt volgens de verwachtingen.

5/ De klantgerichtheid, bereikbaarheid en inlevingscapaciteit.

Geeft suggesties, denkt mee in het proces, samenwerking is perfect verlopen.

6/ Citaat van de klant:

“Alles is dik in orde, we kregen duidelijke informatie wat leidt een fijne samenwerking !”

Conclusie :

De klanten van “Alboda nv - Bornem” zijn zeer tevreden.