

De Groot & Visser



winnaar

VMRG Klantgerichtheidsprijs voor de gevelbranche!

Op 9 september jl. vond de tweede editie van de VMRG Marktdag plaats. Deze dag stond geheel in het teken van de veranderde markt. De directieleden en commerciële mensen van de bij de VMRG aangesloten bedrijven zijn op actieve en interactieve wijze geïnformeerd, ingelicht en geconfronteerd met de veranderende situatie. Daarbij zijn d.m.v. diverse workshops ook tools aangereikt om de bedrijven een veranderd perspectief te geven voor de veranderde markt. De VMRG gaf met deze Marktdag een vervolg aan de succesvolle formule van vorig jaar.

Een extra aanvulling op het programma dit jaar was de uitreiking van de VMRG Klantgerichtheidsprijs voor de gevelbranche 2010. De VMRG heeft klantgerichtheid al jaren hoog in het vaandel staan. De VMRG-gevelbedrijven dragen dit dan ook uit. Om de focus op klantgerichtheid extra te stimuleren reikt de VMRG dit jaar voor het eerst deze VMRG Klantgerichtheidsprijs voor de gevelbranche uit.

Alle VMRG-leden en -partnerbedrijven deden mee naar de prijs via een afvalrace. Zij zijn alle 200 het afgelopen half jaar concreet gemeten op klantgerichtheid. Een zogenaamde 'mystery klant' heeft de bedrijven het afgelopen half jaar benaderd via telefoon, e-mail en de website. Daarbij is gekeken naar snelheid, hoe gastvrij een klant onthaald werd, het overnemen van initiatief, etc. Na elke ronde ging de helft van alle bedrijven op basis van de behaalde scores door naar de volgende ronde (en de andere helft viel af). De laatste TOP-25 bedrijven hebben in ronde 4 van hun klanten via een zogenaamd 'E-assessment klantgerichtheid' een mooie spiegel voorgehouden gekregen. In deze meting nodigde het bedrijf tien van zijn klanten uit om zich te laten beoordelen op goede punten en punten waar het voor de klant beter zou kunnen. De 25 bedrijven waarvoor dit E-assessment is uitgevoerd kregen op de Marktdag elk hun persoonlijke rapport met resultaten teruggekoppeld.

Uit de TOP-25 kwam een TOP-11 voort:

- AGC Flat Glass Nederland B.V. te Tiel
- Alkondor Hengelo BV te Hengelo
- Alucol BV te Neer
- Aluverre Gevelbouw BV te Hardinxveld-Giessendam
- Astra Stramon B.V. te Asten
- Brakel Atmos BV te Uden
- Van Dijk-Inpijn Engineering BV te Arkel
- Van Dool Geveltechniek te De Lier
- De Groot & Visser BV te Gorinchem
- Rollocate Group te Staphorst
- Solarlux Nederland BV te Nijverdal

Al deze bedrijven zijn persoonlijk bezocht door de jury van de prijs voor een rondleiding en interview. Op de Marktdag kwam uiteindelijk 1 winnaar uit de bus: VMRG-lid De Groot & Visser BV te Gorinchem mag zich een jaar lang 'meest klantgerichte bedrijf van de gevelbranche' noemen!



**DE GROOT
& VISSER**

ramen • gevels • zonwering • solar

Kijk op knappe gevels

De Klantgerichtheidsprijs voor de gevelbranche is een initiatief van de VMRG en is door de VMRG georganiseerd in samenwerking met DOOR Training & Coaching.