

Klanttevredenheid.



Ieder jaar vragen wij aan klanten van Smolders- De Moer om onze dienstverlening te beoordelen. Zo ook in 2011.

Aan de hand van 5 stellingen kan men een oordeel geven over 5 onderdelen van onze dienstverlening: offertes, werkvoorbereiding, uitvoering, administratie en uitstraling. Daarnaast vragen we hoe tevreden klanten zijn over onze werkzaamheden en service.

In 2011 krijgen we van onze klanten een dikke 8. En daar zijn we trots op! Hieronder leest u de resultaten per onderdeel.



Offertes.

Onze offertes scoren erg goed met een 7,8.

Klanten waarderen het feit dat we meedenken in oplossingen voor praktische problemen. Ze vinden de offertes van Smolders- De Moer overzichtelijk en goed gespecificeerd. Dat komt, omdat wij altijd een open begroting met onze offertes meegeven. Daarop is exact na te lezen wat we gaan doen en wat dat kost. Als verbeterpunt wordt genoemd: offertes nog sneller uitbrengen. We gaan dit het komende jaar zeker verder verbeteren.



Werkvoorbereiding.

Onze werkvoorbereiding wordt door klanten beoordeeld met een 8,4.

Onze klanten geven aan dat ze de communicatie vooraf en tijdens projecten een sterk punt van Smolders- De Moer vinden. Gemaakte afspraken worden goed vastgelegd en tijdens de bouw nagekomen en dat wordt erg gewaardeerd. We zijn "Pietje Precies" als het om voorbereiding gaat. En als de plannen toch worden gewijzigd, wordt er alert gereageerd.



Uitvoering.

De uitvoering krijgt een degelijke 8,4.

Dat cijfer krijgen we voor de kwaliteit van ons werk, maar ook voor de wijze waarop we te werk gaan. Onze klanten vinden het belangrijk dat we professioneel, veilig, en volgens afspraak werken. En als er zich een probleem voordoet, dat we dit gewoon oplossen, zonder bureaucratisch gedoe. Omdat we een platte organisatie hebben, wordt er snel geschakeld en indien nodig springt de directie bij. We denken mee en dat wordt gewaardeerd!



Administratie.

De administratie moet op orde zijn. Klanten geven de onze een 8,2.

Klanten vinden onze facturen overzichtelijk. En vinden het prettig dat wij hen tijdig informeren over meer- en minderwerk. Als er toch vragen zijn, dan worden die snel en goed beantwoord. Bovendien kunnen we door onze automatisering veel gegevens aanleveren. Bijvoorbeeld verzamelfacturen of maandoverzichten. Een verbeterpunt zijn de garantiebewijzen. Voortaan willen we die binnen een maand na oplevering in een keurige map aanleveren.



Uitstraling.

Een nette 7,5 voor uitstraling.

Onze uitstraling (imago, zichtbaarheid, bedrijfswagens) krijgt een 7,5. Een keurig cijfer, maar desondanks onze laagste score. Voorop staat dat Smolders- De Moer als no-nonsense bedrijf altijd kostenbewust omgaat met investeringen in imago. Maar meer aandacht voor orde en netheid op onze bouwplaatsen en investeringen in nieuw materieel zal onze uitstraling en onze efficiëntie een impuls geven. Daar gaan we aan werken.