

BNKI Kundetilfredshedsrapport

Projekt navn:

Fremtidens bæredygtige
almene bolig

Egil Rasmussen A/S

Loyalitetssegmentering:

Ambassadør

Projektets overordnede resultater:

Evalueringsdato: 10-04-2019
Bygherre virksomhed: Lejerbo
Entreprisetype: Totalentreprise
Måling: Slutmåling

	Point (1 - 5 point)
Tilfredshed	5,00
Loyalitet	5,00

Indholdsfortegnelse

2	Indholdsfortegnelse
2	Forord
	Vurdering og Tolkning af resultater
3	Epsi tilfredshed
	Projektets resultat
	Loyalitetssegmentering
	Tilfredshed
	Loyalitet
5	Kundetilfredshedsmåling
	Planlægning & Projektstyring
	Priser & Tidsplan
	Samarbejde
	Information, Aflevering og Arbejdsmiljø
	Rådgivning
	Bygherres anbefalinger og forbedringsforslag til virksomheden
11	Appendix

Forord

Denne slutmåling har til formål at redegøre for projektets samlede resultater omhandlende kundetilfredshed og kundeloyalitet. Viden om kundens samlede oplevelser gennem projektet kan anvendes til intern refleksion og læring i forlængelse af projektet.

Projektets resultater sammenholdes med Egil Rasmussen A/Ss samlede gennemsnit for. Videre sammenholdes den overordnede tilfredshed og loyalitet med byggebranchens benchmark via BNKI (Byggeriets Nøgletals og KundeIndeks).

Vurdering og Tolkning af resultater

Besvarelser er foretaget på en skala fra 1-5, hvor 5 er bedst.

Til tolkning af resultater anvendes følgende grænseværdier som overordnet vejledning.

Level	
4,41 - 5,00	Unikt
4,21 - 4,40	Meget højt
4,01 - 4,20	Højt
3,61 - 4,00	Middel
3,41 - 3,60	Lavt
1,00 - 3,40	Meget lavt

Denne segmentering er baseret på standarder fra EFQM (European Foundation for Quality Management) og EPSI (Extended Performance Satisfaction Index) 2013.

BNKI Kundetilfredshedsrapport

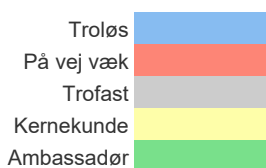
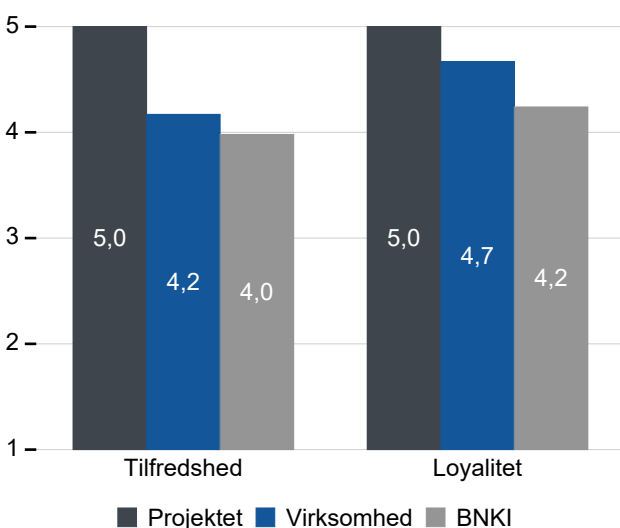
Epsi tilfredshed

Det overordnede resultat for kundetilfredshed og kundeloyalitet er baseret på hhv. tre spørgsmål for tilfredshed og tre spørgsmål for loyalitet.

Resultatet for det aktuelle projekt sammenholdes med Egil Rasmussen A/Ss virksomhedsgennemsnit samt byggebranchens benchmark via BNKI.

Projektets resultat

	Projektet	Virksomhed	BNKI benchmark
Tilfredshed	5,00	4,17	3,98
Loyalitet	5,00	4,67	4,24



Se appendix for uddybende forklaring

Loyalitetssegmentering

Baseret på de anerkendte EPSI standarder for, hvad der kan siges at være en høj tilfredsheds- og loyalitetsscore, er kunden segmenteret i forhold til den kundetype, der bedst karakteriserer kunden.

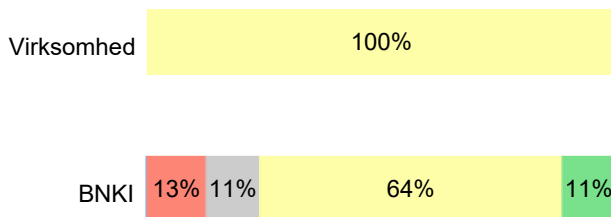
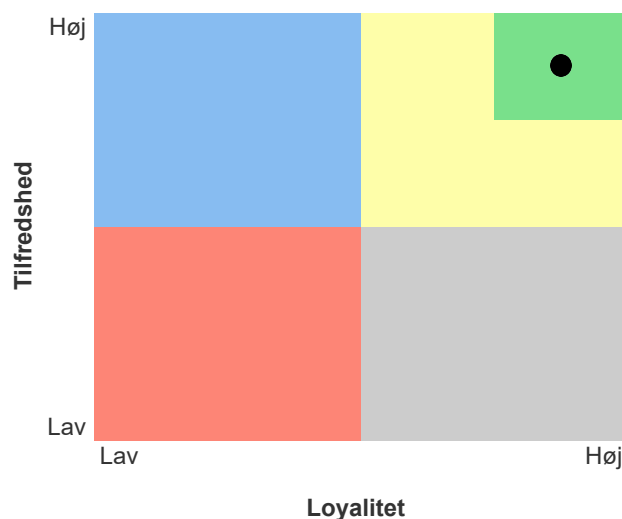
Ambassadør – En ambassadør er en kunde, som både er meget tilfreds med virksomheden og samtidigt meget loyal. Kunden anbefaler gerne virksomheden til andre og forventer at fortsætte samarbejdet med virksomheden.

Kernekunde – En kernekunde er en tilfreds kunde, som formentligt også vil anbefale virksomheden til andre. Kunden er dog ikke mere loyal, end at den til tider benytter sig af andre udbydere.

Troløs – En troløs kunde er en tilfreds, men dog ikke særlig loyal kunde. For denne type kunde betyder tilknytningen til den enkelte virksomhed ikke noget særligt, og til trods for den høje tilfredshed, vil kunden nødvendigvis ikke benytte virksomheden som samarbejdspartner næste gang.

Trofast – En trofast kunde er en kunde, som overordnet set er utilfreds med virksomheden, men som dog stadigvæk forventer at benytte sig af den i fremtiden. For denne type kunde har tilfredsheden sandsynligvis kun en lille påvirkning på loyaliteten.

På vej væk – En "på vej væk" kunde er en kunde, som er utilfreds og illoyal. Denne kundetype kan i særdeleshed være skadelig for virksomheden, da de ofte vil fortælle andre om de dårlige oplevelser fra samarbejdet samt fravælge at samarbejde med virksomheden igen.



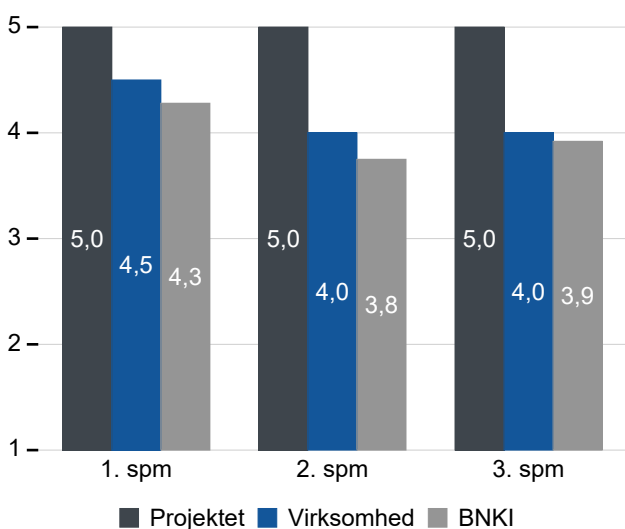
BNKI Kundetilfredshedsrapport

Tilfredshed

Følgende resultater viser kundens samlede tilfredshed med Egil Rasmussen A/S på nærværende projekt. Tilfredsheden måles via tre generelle spørgsmål. Derfor beskrives dette resultat som den overordnede tilfredshed med Egil Rasmussen A/S.

Årsager til denne tilfredshed skal findes gennem de indsatser og præstationer, som Egil Rasmussen A/S har leveret gennem projektet. Forskellige indsatsområder præsenteres i de følgende afsnit.

	Projektet	Virksomhed	BNKI benchmark
1. På baggrund af din samlede erfaring med Egil Rasmussen A/S på dette projekt, hvor tilfreds er du så, alt i alt?	5,00	4,50	4,28
2. Hvordan lever Egil Rasmussen A/S op til dine forventninger?	5,00	4,00	3,75
3. Forestil dig den perfekte virksomhed. Hvor tæt på dette ideal er Egil Rasmussen A/S?	5,00	4,00	3,92
Gennemsnit	5,00	4,17	3,98

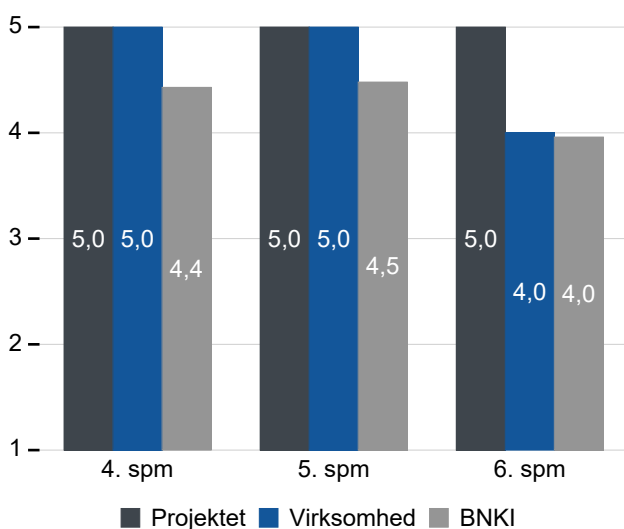


Loyalitet

Loyalitetsresultaterne præsenteres i følgende tabel og graf. Det er teoretisk en tæt sammenhæng mellem tilfredshed og loyalitet. Graden af tilfredshed kan derfor have en væsentlig indflydelse på den samlede loyalitetsscore.

En meget loyal kunde vil ikke alene anvende Egil Rasmussen A/S igen ved kommende projekter. Meget loyale kunder er også i højere grad tilbøjelig til at anbefale Egil Rasmussen A/S til potentielle nye kunder.

	Projektet	Virksomhed	BNKI benchmark
4. Vil du anbefale Egil Rasmussen A/S til andre?	5,00	5,00	4,43
5. Vil du anvende Egil Rasmussen A/S igen ved et lignende projekt?	5,00	5,00	4,48
6. Hvis Egil Rasmussen A/S og en konkurrerende virksomhed lavede to ens oplæg til dig, ville du så vælge Egil Rasmussen A/S som samarbejdspartner?	5,00	4,00	3,96
Gennemsnit	5,00	4,67	4,24



Kundetilfredshedsmåling

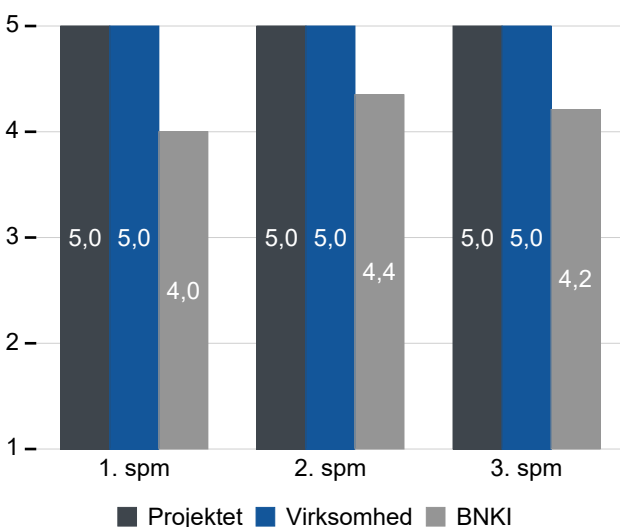
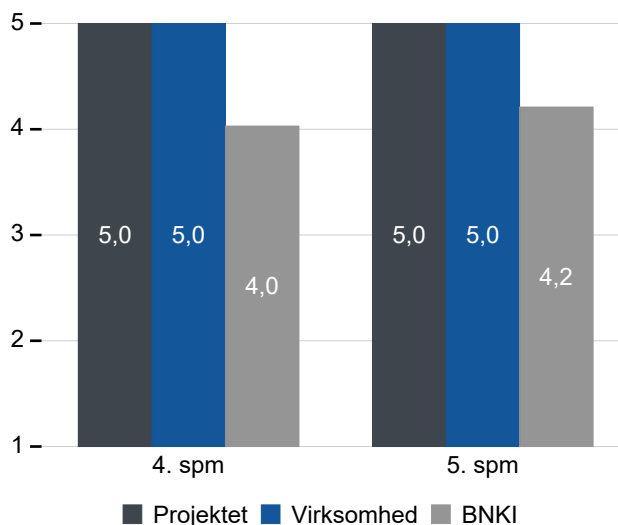
Denne måling har undersøgt en række indsatsområder. Dermed har kunden taget stilling til konkrete indsatser og præstationer, som er leveret gennem projektet.

Det er netop præstationen gennem forskellige indsatsområder, der har indflydelse på den samlede tilfredshed og loyalitet. Derfor kan følgende resultater være med til at sætte fokus på de områder, som har påvirket kundens oplevelse positivt som negativt.

Planlægning & Projektstyring

Kundens opfattelse af virksomhedens evne til at planlægge og styre projektet på den mest hensigtsmæssige måde.

	Projektet	Virksomhed	BNKI benchmark
1. Virksomhedens evne til at sikre en professionel planlægning er	5,00	5,00	4,00
2. Virksomhedens evne til at gå i dialog omkring relevante løsningsforslag til gavn for projektet er	5,00	5,00	4,35
3. Virksomhedens evne til effektivt at løse udfordringer, der opstår i løbet af projektet, er	5,00	5,00	4,21
4. Virksomhedens evne til at yde en kompetent projektstyring gennem hele projektet er	5,00	5,00	4,03
5. Virksomhedens evne til at arbejde målorienteret er	5,00	5,00	4,21
Gennemsnit	5,00	5,00	4,16

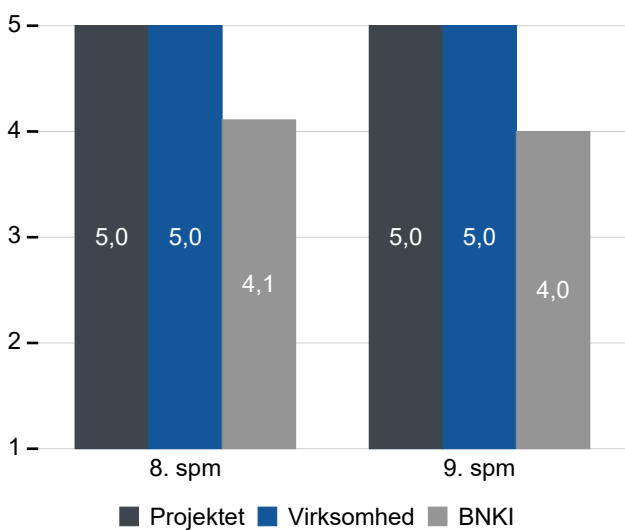
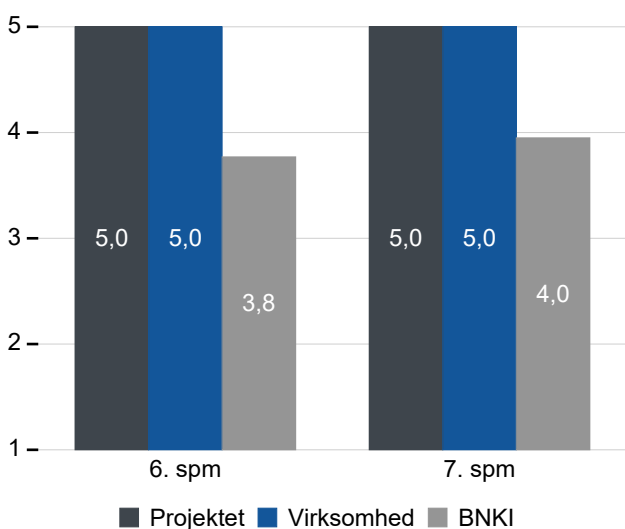


BNKI Kundetilfredshedsrapport

Priser & Tidsplan

Kundens opfattelse af virksomhedens evne til at navigere indenfor den aftalte tidsplan samt sikre fokus på sammenhængen mellem pris og kvalitet.

	Projektet	Virksomhed	BNKI benchmark
6. Virksomhedens håndtering og dialog omkring ekstraarbejder er	5,00	5,00	3,77
7. Sammenhængen mellem pris og kvalitet på de ydelser, jeg får fra virksomheden, er	5,00	5,00	3,95
8. Virksomhedens evne til at overholde den aftalte tidsplan er	5,00	5,00	4,11
9. Virksomhedens evne til at give besked i rette tid, hvis tidsplanens forudsætninger ændres er	5,00	5,00	4,00
Gennemsnit	5,00	5,00	3,96

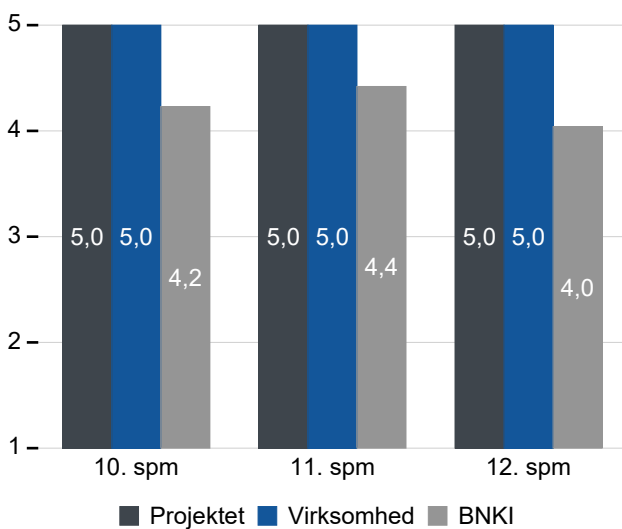


BNKI Kundetilfredshedsrapport

Samarbejde

Kundens opfattelse af virksomhedens evne til at skabe et godt samarbejde.

	Projektet	Virksomhed	BNKI benchmark
10. Virksomhedens evne til at sikre et godt samarbejde mellem projektets nøglepersoner er	5,00	5,00	4,23
11. Samarbejdet med min kontaktperson hos virksomheden er	5,00	5,00	4,42
12. Virksomhedens evne til at sikre og bidrage med effektiv mødeledelse er	5,00	5,00	4,04
Gennemsnit	5,00	5,00	4,23

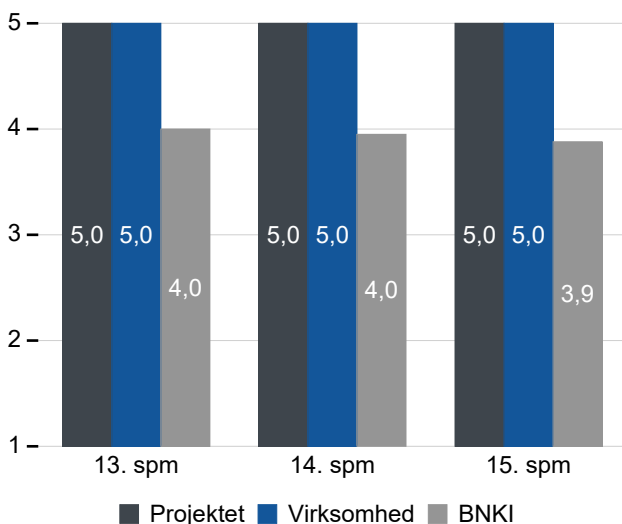
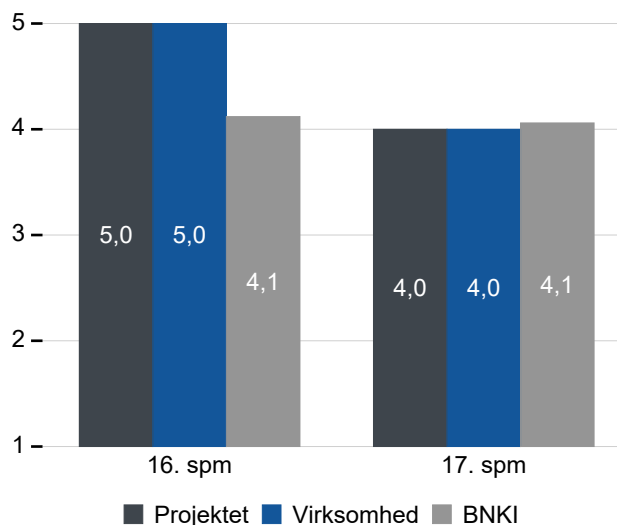


BNKI Kundetilfredshedsrapport

Information, Aflevering og Arbejds miljø

Kundens opfattelse af virksomhedens evne til at levere tilstrækkelig information, sikre god aflevering samt et tilfredsstillende arbejdsmiljø.

	Projektet	Virksomhed	BNKI benchmark
13. Virksomhedens evne til løbende at give relevant information om projektets status er	5,00	5,00	4,00
14. Virksomhedens afleveringsforretning og håndtering af eventuelle fejl og mangler er	5,00	5,00	3,95
15. Virksomhedens kvalitetssikring og dokumentation heraf er	5,00	5,00	3,88
16. Virksomheden evne til at levere i overensstemmelse med aftalen er	5,00	5,00	4,12
17. Virksomhedens håndtering af arbejdsmiljø og sikkerhed på byggepladsen er	4,00	4,00	4,06
Gennemsnit	4,80	4,80	4,00

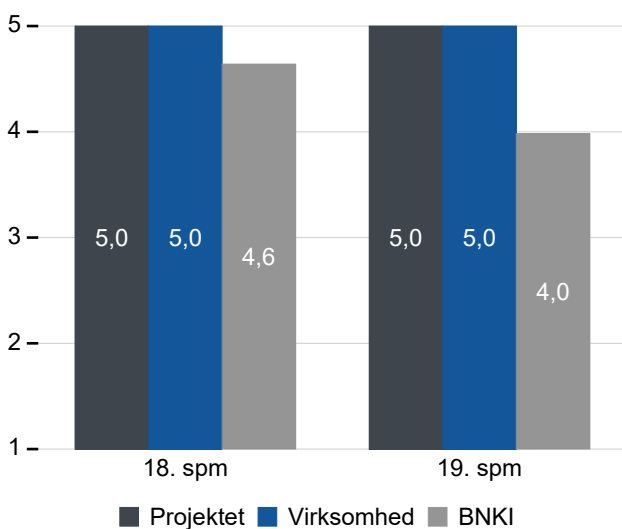


BNKI Kundetilfredshedsrapport

Rådgivning

Kundens opfattelse af virksomhedens evne til at udøve professionel rådgivning indenfor dets område.

	Projektet	Virksomhed	BNKI benchmark
18. Det giver værdi at inddrage virksomheden tidligt i planlægningen af projektet	5,00	5,00	4,64
19. Virksomhedens rådgivning har forbedret det færdige resultat	5,00	5,00	3,98
Gennemsnit	5,00	5,00	4,31



Bygherres anbefalinger og forbedringsforslag til virksomheden

20. For at øge værdien af evalueringen for virksomheden anføres de vigtigste forbedringsforslag her:

Ingen bemærkninger

Appendix

EPSI

EPSI står for Extended Performance Satisfaction Index og er den europæiske standard for måling af kundetilfredshed og -loyalitet udstedt af EPSI Rating, der fastsætter standarden for måling af kundetilfredshed og loyalitet. Denne platform er desuden godkendt og anvendes af EFQM® (European Foundation for Quality Management) som standard for måling af kundetilfredshed og -loyalitet.

EPSI Kundetilfredshed: Vedrører kundens overordnede tilfredshed målt på baggrund af 3 spørgsmål.

EPSI Kundeloyalitet: Vedrører kundens overordnede loyalitet målt på baggrund af 3 spørgsmål.

Loyalitetssegmentering

Loyalitetssegmentering foretages på baggrund af standarder fra EPSI. Herunder er der anvendt en tredelt skalering, der inddeler kunder i en lav, middel eller høj segmentering inden for hhv. tilfredshed og loyalitet. Denne standard revideres løbende jf. årlige målinger på europæisk niveau fra EPSI. Ud fra en skala fra 1-5 vurderes tilfredshed og loyalitet ift. de tre niveauer.

	Tilfredshed	Loyalitet
Høj	$X \geq 4,55$	$X \geq 4,775$
Middel	$3,65 \leq X < 4,55$	$3,2 \leq X < 4,775$
Lav	$X < 3,65$	$X < 3,2$

Bülow Management a/s

Bülow Management a/s
Tranekær
Dallerupvej 5
8781 Stenderup

Tlf.: 7020 3006
e-mail: bm@bulow.eu

Hjemmeside for BNKI Evaluering: www.bnki.dk