

Verkiezing Beste LMB Klantenkennis

Landbouwmechanisatiebedrijven kennen hun klant goed. Dat blijkt uit een onderzoek dat Geelen Consultancy voor LandbouwMechanisatie en PTC+ uitvoerde. De bedrijven die het beste weten wat de klant wil, dingen mee naar de titel Beste LMB.



^ **Gespecificeerde factuur**
Landbouwmechanisatiebedrijven sturen hun klanten geen gespecificeerde factuur omdat die dat niet belangrijk vinden.



^ **Prijsopgave**
Mechanisatiebedrijven geven zelden een prijsopgave vooraf. Ze denken dat klanten dat niet zo belangrijk vinden. En dat klopt.



^ **Breed assortiment**
Een breed assortiment hoeven landbouwmechanisatiebedrijven niet te hebben, is het idee van hun klanten.

Een tevreden klant is goud waard. Die doet immers graag zaken met je en dat is toch wat elk bedrijf nodig heeft om te overleven. Hoewel nog niet elk landbouwmechanisatiebedrijf weet wat Nederlandse boeren precies willen, is het gemiddelde mechanisatiebedrijf goed op de hoogte van de wensen van zijn klanten. Dat blijkt uit een onderzoek dat agrarisch onderzoeksbureau Geelen Consultancy uit Wageningen uitvoerde voor trainingcentrum PTC+ uit Ede en LandbouwMechanisatie.

Die zijn dit jaar namelijk op zoek naar het beste landbouwmechanisatiebedrijf van Nederland. In het onderzoek werd eerst aan de Nederlandse boeren en loonwerkers gevraagd hoe belangrijk ze twintig verschillende stellingen vonden. Toen de uitslag daarvan eenmaal bekend was, werd dezelfde lijst via internet voorgelegd aan de mechanisatiebedrijven die zichzelf hadden ingeschreven voor de Beste LMB-verkiezing. De eigenaar van het mechanisatiebedrijf moest nu echter aangeven hoe belangrijk hij dacht dat zijn klanten de twintig stellingen vonden. En ze mogen tevreden zijn. Door de bank genomen kennen de mechanisatiebedrijven de wensen van hun klanten goed. Zo geven ze aan dat hun klanten een breed assortiment niet echt belangrijk vinden. Datzelfde geldt voor het huren van machines en hulp bij het vinden en kopen van gebruikte machines.

Service staat voorop
Dat service op de eerste plaats staat bij boeren en loonwerkers, weten de mechanisatiebedrijven als geen ander. Ze geven aan dat in hun ogen de kwaliteit van reparaties, deskundig personeel maar ook het snel afhandelen van klachten en de telefonische bereikbaarheid door klanten als het meest belangrijk wordt gezien. En daarin hebben ze gelijk. Natuurlijk zijn er ook verschillen. Maar die zijn minimaal.

Boeren en loonwerkers hechten minder waarde aan reparaties op het veld of op de boerderij dan mechanisatiebedrijven inschatten. Dat is ook het geval bij inruil van machines. Klanten van landbouwmechanisatiebedrijven hoeven die niet zo nodig in te ruilen bij aanschaf van een nieuwe machine, geven ze aan. Dit terwijl mechanisatiebedrijven denken dat dit wel het geval is. De meeste eigenaren en bedrijfsleiders van mechanisatiebedrijf vinden dat ze goed bezig

Prijzen moeten lager, denken mechanisatiebedrijven

zijn, zo blijkt uit het onderzoek. Er zijn echter wel een paar punten waarvan ze denken dat het beter kan. En die liggen vooral op het vlak van de communicatie. Zo denken ze dat ze hun klanten meer van dienst zouden zijn door een prijsopgave voorafgaande aan de reparatie te geven en een gespecificeerde factuur te versturen. Verder geeft het onderzoek aan dat de bedrijven ook beter en vaker met hun klanten per e-mail zouden willen communiceren. Bijna 40 procent van de respondenten wil namelijk met regelmaat een nieuwsbrief versturen waarin ze onder meer informatie geven over nieuwe en gebruikte machines. Meest opmerkelijk is echter dat 28 procent van de mechanisatiebedrijven die de vragenlijst invulde, vindt dat de prijzen van hun machines en diensten omlaag moeten om de klanten beter van dienst te zijn. En een vijfde wil een groter aanbod aan machines. En ook dat is opmerkelijk, want daar zitten de klanten helemaal niet op te wachten,

blijkt uit het eerste onderzoek. En de mechanisatiebedrijven beamen dat. Abemec in Sevenum (L), Bakker Ulrum in Ulrum (Gr.), Gebroeders Weststrate in Krabbendijke (Z), Kerstens - Voeten in Roosendaal (NB), Maessen Landbouwmechanisatie in Grashoek (L), Mechanisatiebedrijf W.H. de Bruijn in Lexmond (U), Mennink Mechanisatie in Geesbrug (D), Munsterman in Varsveld (G), Twentrac in Holten (O) en Vlaming Groep in Zwaagdijk (NH) zijn uiteindelijk de bedrijven die de wensen van hun klant het best kennen. Zij zijn genomineerd voor de verkiezing van het Beste LMB. ◀

Verkiezing Beste LMB

De tien genomineerde landbouwmechanisatiebedrijven die meedingen naar de titel Beste LMB hebben hun bedrijf gepresenteerd aan een vijf-koppige jury. Die jury bestaat uit Broer Burggraaf (voorzitter), Jaap Haanstra (LTO Nederland), Ansjeliek Koolbergen (PTC+), Theo Vulink (Fedecom) en Gertjan Zevenbergen (LandbouwMechanisatie). Zij kiezen drie finalisten uit de tien genomineerden aan de hand van hun presentatie en antwoorden op hun vragen. Deze bedrijven worden bezocht en nogmaals beoordeeld. Het beste bedrijf mag uiteindelijk in april de award die bij de titel Beste LMB hoort, in ontvangst nemen tijdens een feestelijke bijeenkomst in Ede.

