

Onderzoek onder klanten mechanisatiebedrijven

Snel en goed

Klanten verwachten dat het landbouwmechanisatiebedrijf trekkers en machines vakkundig repareert. Het is de belangrijkste eis die zij aan hun dealer stellen, zo blijkt uit een onderzoek van LandbouwMechanisatie en PTC+.



Magazijn

Onderdelen moeten snel leverbaar zijn. Het staat op de zesde plaats volgens de klanten van landbouwmechanisatiebedrijven.



Gebruikte machines

Een landbouwmechanisatiebedrijf heeft geen grote voorraad gebruikte machines te hebben.

Als klant van een Nederlands landbouwmechanisatiebedrijf verwacht je dat jouw dealer goede service levert. Maar wat heeft de hoogste prioriteit? Om daar achter te komen, lieten PTC+ en LandbouwMechanisatie een onderzoek uitvoeren onder boeren en loonwerkers. Agrarisch onderzoeksbureau Geelen Consultancy uit Wageningen legde hen via internet een lijst met twintig stellingen voor waarvan 351 respondenten de mate van belangrijkheid aangaven.

Het goed oplossen van technische mankementen staat uiteindelijk bovenaan. Daarvoor is het noodzaak dat de mechanisatiebedrijven deskundig personeel in dienst hebben. Dat punt prijkt dan ook op de tweede plaats in het lijstje. Goede monteurs zijn echter moeilijk te vinden. Zij moeten dag en nacht klaar staan, ook in het weekend, en ze moeten ook nog eens regelmatig bij weer en wind het veld in. Vergelijk dat met een vrachtwagenmonteur die zijn werk van 9 tot 5 in de verwarmde werkplaats doet. Toch vinden de Nederlandse lmb-klanten die service wel erg belangrijk. Klachten en problemen moeten snel worden opgelost, reparaties snel worden uitgevoerd en ook onderdelen moeten snel beschikbaar zijn. Logisch, machines mogen tijdens hoogtijdagen niet stilstaan. Zijn er problemen dan moet het mechanisatiebedrijf goed bereikbaar zijn. Dat is dan ook de reden dat de telefonische bereikbaarheid hoog scoort. Zowel binnen als buiten openingstijden van het mechanisatiebedrijf.

Gebruikte machines

Service heeft dus de hoogste prioriteit, als je het aan de klanten vraagt. Opvallend is dat de

plaats van het mechanisatiebedrijf niet meer zo belangrijk is. Het lijkt erop dat boeren en loonwerkers wennen aan de grotere afstanden tot het mechanisatiebedrijf nu veel bedrijven zijn of worden overgenomen.

Net zo opvallend is het dat de klanten geen grote waarde hechten aan een grote voorraad gebruikte machines op het erf van het mechanisatiebedrijf. Alle stellingen die met de aan-

Plaats is minder belangrijk

schaf van gebruikte machines van doen hebben, scoren namelijk laag. Hulp bij aanschaf van gebruikte machines is al helemaal niet nodig. De klanten vinden hun weg zelf wel, al dan niet met de hulp van internet. Dit onderzoek, waarin boeren en loonwerkers werden ondervraagd, vormt de basis voor de verkiezing Het Beste LMB. Landbouwmechanisatiebedrijven die zichzelf inschreven voor de verkiezing, kregen dezelfde stellingen voorgelegd en moesten aangeven wat zij dachten dat hun klanten belangrijk vonden. De tien bedrijven die de wensen van de klanten het best weten in te schatten, zijn inmiddels bekend en genomineerd voor de verkiezing van Het Beste LMB. Volgende maand valt in LandbouwMechanisatie te lezen of er verschillen zijn in inzicht tussen de klant en de mechanisatiebedrijven. ◀

Wat is echt belangrijk?

1. Kwaliteit reparaties
2. Deskundigheid personeel
3. Snelheid afhandelen klachten en problemen
4. Snelheid reparaties
5. Telefonische bereikbaarheid tijdens kantooruren
6. Snelle levering onderdelen
7. Klantvriendelijkheid
8. Telefonische bereikbaarheid buiten kantooruren
9. Marktconforme prijzen
10. Vast personeel, vaste monteurs
11. Gespecificeerde factuur
12. Moderne en goed uitgeruste werkplaats
13. Dichtbij
14. Duidelijke prijsopgave vooraf
15. Reparaties op locatie
16. Mogelijkheid om machines in te ruilen
17. Breed assortiment
18. Verkoop gebruikte landbouwmachines
19. Hulp bij het vinden en aanschaf van gebruikte machines
20. Huren van machines

Tien genomineerden

Intussen zijn de tien genomineerde landbouwmechanisatiebedrijven voor het Beste LMB bekend. De tien bedrijven die de wensen van hun klant het best kennen zijn Abemec in Sevenum (L), Bakker Ulrum in Ulrum (F), 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 (O), Munsterman in Varsseveld (G), Twentrac in Holten (O) en Vlaming Groep in Zwaagdijk (NH). De komende maand zullen deze landbouwmechanisatiebedrijven hun onderneming presenteren aan de Beste LMB-jury. Zij wijst drie finalisten aan die ook worden bezocht. Daaruit komt in april een winnaar te voorschijn.

