



HOME  
IMPROVEMENT  
MANUFACTURERS  
ASSOCIATION  
BENELUX

# Voorstel tevredenheidsonderzoek 2023

---

- Inzichten in samenwerking tussen retailers en leveranciers -



by Luc Desmedt - Pascal Deckers

---

# Doelstelling & achtergrond

---

## Doelstelling:

HIMA wil een grondig **inzicht** krijgen in hoe de **samenwerking** tussen **retailers en leveranciers** gepercipieerd wordt door beide partijen.

## Achtergrond:

- LD&Co heeft in het verleden reeds een aantal keer deze onderzoeken succesvol uitgevoerd en hieruit interessante inzichten naar voren gebracht voor HIMA.
- HIMA heeft LD&Co gevraagd om ook nu voor het beoogde onderzoek een voorstel uit te werken, waarin de aanpak en het budget m.b.t. het uitvoeren van dit onderzoek worden gepresenteerd.

# Projectaanpak & methodologie

---

Het onderzoek zal bestaan uit de volgende luiken:

- 1. Online bevraging** waarbij alle leden van HIMA worden uitgenodigd om de samenwerking met de belangrijkste retailers te beoordelen.
- 2. Online bevraging** waarbij de belangrijkste retailers worden gevraagd om de samenwerking met de deelnemende HIMA-leden te beoordelen.
- 3. Face-to-face presentaties en interviews** met het senior management van de belangrijkste retailers, waarin de resultaten van beide onderzoeken worden gedeeld, alsook een aantal strategische topics worden besproken.

# Projectaanpak & methodologie

---

**1. ONLINE  
BEVRAGING VAN  
HIMA-LEDEN**

**2. ONLINE  
BEVRAGING VAN  
RETAILERS**

**3. FACE-TO-FACE  
PRESENTATIES &  
INTERVIEWS**

# 1. Online bevraging van de HIMA-leden

---

## Aanpak

- **Selectie** van de te evalueren retailers door HIMA
- Voor aanvang van het onderzoek wordt door HIMA aan de geselecteerde retailers de **toestemming** gevraagd om:
  1. in het onderzoek te worden opgenomen;
  2. open te staan voor een bespreking van de individuele resultaten en de terugkoppeling hiervan naar HIMA.

# 1. Online bevraging van de HIMA-leden

---

## Aanpak (vervolg)

- Alle HIMA-leden worden via een e-mail gecontacteerd en verzocht om aan het online-onderzoek deel te nemen via een link in de mail.
- Wanneer het online-onderzoek wordt geopend, wordt de leverancier eerst gevraagd met welke retailers hij samenwerkt en vervolgens om de samenwerking met deze retailers te beoordelen op basis van een aantal criteria\*.
- **Doelgroep** voor het invullen van de enquête bij de deelnemende HIMA-leden: **verkoopdirectie/-team.**

*\*zie gedetailleerde vragenlijst in bijlage*

# 1. Online bevraging van de HIMA-leden

---

## Output rapportering

- **1 algemeen, samenvattend rapport voor HIMA**, met vermelding van de resultaten voor alle retailers.
- **1 individueel rapport per retailer**, waarbij de scores van de retailer op de verschillende criteria vergeleken worden met:
  - 1) de gemiddelde score / 2) de beste score / 3) de slechtste score.
- *De namen van de andere retailers worden niet vermeld.*
- *Dit individueel rapport wordt gedeeld met de betreffende retailer tijdens het face-to-face interview.*

# Projectaanpak & methodologie

---

1. ONLINE  
BEVRAGING VAN  
HIMA-LEDEN

2. ONLINE  
BEVRAGING VAN  
**RETAILERS**

3. FACE-TO-FACE  
PRESENTATIES &  
INTERVIEW



## 2. Online bevraging van de retailers

---

### Aanpak

- Voor aanvang van het onderzoek wordt door HIMA **aan de algemene/commerciële directie van de belangrijkste retailers (ketens + zelfstandigen\*)** hun **medewerking** aan het onderzoek gevraagd.
- Voor aanvang van het onderzoek **stelt HIMA het project voor aan haar leden** en vraagt wie er wil **deelnemen** aan het onderzoek.  
(d.w.z. zich laten evalueren door de belangrijkste retailers)

*\* selectie te maken*

## 2. Online bevraging van de retailers

---

### Aanpak (vervolg)

- De deelnemende retailers ontvangen via een e-mail een link naar de online-enquête.
- In de enquête wordt eerst gevraagd met welke van de deelnemende HIMA-leden de retailer samenwerkt.
- Daarna wordt gevraagd om de **algemene tevredenheid** over de samenwerking met al deze leveranciers te beoordelen.
- Vervolgens wordt gevraagd om **voor vijf\*** van deze leveranciers een **gedetailleerde beoordeling** van de samenwerking te geven op basis van een **20-tal criteria**.

*\* meer details op volgende slide*

## 2. Online bevraging van de retailers

---

### Aanpak (vervolg)

#### Toelichting van de **gedetailleerde beoordeling** van de leveranciers:

- Er vanuit gaand dat er, net zoals in de vorige edities, een 15 à 20 leveranciers zullen deelnemen, is het om praktische redenen niet aangewezen om alle leveranciers door elke respondent te laten evalueren op alle criteria.
- Daarom stellen we opnieuw voor om elke respondent voor alle leveranciers, waarmee de retailer werkt, een algemene score te laten geven, maar slechts **5 leveranciers** te laten evalueren op basis van de **gedetailleerde criteria**. Dit gebeurt door middel van rotatie waarbij er wordt gestreefd om voor elke deelnemende leverancier feedback te verkrijgen van een voldoende aantal respondenten.
- Indien gewenst, krijgt de retailer de kans om nog bijkomende leveranciers te evalueren.

## 2. Online bevraging van de retailers

---

### Aanpak (vervolg)

- **Doelgroep** voor het invullen van de enquête bij de retailers:
  1. **aankopers**
  2. **winkel- en/of rayonverantwoordelijken.**
- Om een maximale respons te krijgen stellen we terug voor om de e-mail met de link naar de vragenlijst te laten versturen vanuit de centrale door de algemene directeur of de aankoopdirecteur.

## 2. Online bevraging van de retailers

---

### Output rapportering

- **1 algemeen, samenvattend rapport**, waarbij geen namen van individuele leveranciers worden vermeld.
- **1 individueel rapport per deelnemende leverancier**, waarbij de scores van de leverancier op de verschillende criteria vergeleken worden met de scores van de andere, geanonimiseerde, leveranciers.
- *Het individueel rapport wordt per mail opgestuurd naar elk deelnemend HIMA-lid.  
LD&Co is beschikbaar om eventuele verdere toelichtingen te verstrekken via mail of telefoon.*
- *Indien gewenst, kan het rapport ook door LD&Co gepresenteerd worden bij de leverancier.*
- *De rapporten worden opgesteld in de taal van de retailer*

# Projectaanpak & methodologie

---

1. ONLINE  
BEVRAGING VAN  
HIMA-LEDEN

2. ONLINE  
BEVRAGING VAN  
RETAILERS

3. FACE-TO-FACE  
**PRESENTATIES &  
INTERVIEWS**

# 3. Face-to-face presentaties & interviews

---

## Aanpak

- De **individuele resultaten** van de online bevraging **van de leveranciers** worden aan het management van die retailer **gepresenteerd**.
- Na die presentatie wordt de **opinie van het management** gevraagd m.b.t. volgende topics:
  - **reactie** op de uitkomst van de online bevraging van leveranciers
  - de **visie** van de retailers m.b.t. business prioriteiten, evoluties en trends in de sector
  - algemene **verwachtingen** t.a.v. leveranciers en hoe die verwachtingen momenteel worden ingevuld

*Als bedanking voor de medewerking, wordt een fles champagne per retailer voorzien.*

# 3. Face-to-face presentaties & interviews

---

## Output rapportering

- De bevindingen van de face-to-face interviews met het management van de retailers worden samengevat in het Nederlands in een PowerPoint-presentatie.

Hierbij wordt, indien opportuun, aandacht besteed aan relevante verschillen tussen ketens en zelfstandigen, en tussen de ketens onderling.

- Het voorstel voorziet **1 formele presentatie** van het rapport **aan de HIMA-leden**, waarin de belangrijkste inzichten en bevindingen worden gedeeld.



# Stappenplan

---

Stappen	Wie?
• Formele goedkeuring vragen aan geselecteerde retailers voor deelname aan beide luiken van het onderzoek	HIMA
• Samenstellen van de lijst met deelnemende HIMA-leden	HIMA
• Programmering van de online leveranciers- en retailerenuêtes	LD&Co
• E-mail naar HIMA-leden met uitnodiging tot invullen van de vragenlijst	HIMA/LD&Co
• E-mail naar centrale van de retailers met de vraag deze mail door te sturen naar de aankopers en de winkels	HIMA/LD&Co
• Opvolging van het Invullen van de enquête door de HIMA-leden en de retailers	LD&Co
• Verwerking van resultaten en opstellen van 2 algemene rapporten + individuele rapporten per retailer en per leverancier	LD&Co
• Presentatie van de individuele resultaten per retailer + interview rond de algemene samenwerking	LD&Co
• Algemene presentatie van de resultaten aan de HIMA-leden	LD&CO
• Versturen van de individuele rapporten per leverancier naar de deelnemende HIMA-leden	LD&Co
• Optioneel: presentatie van het individueel rapport + algemene resultaten op kantoor van de leverancier	LD&Co

- LD & Co is een **advies- en opleidingsbureau**, gespecialiseerd in het leveren van diensten die gericht zijn op het **optimaliseren van de commerciële inspanningen** op en rond de winkelvloer, en tussen **leveranciers en retailers**.
- LD&Co heeft het genoegen om onder andere de volgende bedrijven tot haar klantenbestand te mogen rekenen: Philips, Maxeda, Colruyt, Danone, Paulig Foods, Pepsico, Johnson & Johnson, Vandemoortele, ...
- LD&Co heeft in het verleden dit onderzoek reeds verschillende keren uitgevoerd in opdracht van Febin.
- **Contactgegevens:**
  - Luc Desmedt - [Luc.desmedt@ld-co.com](mailto:Luc.desmedt@ld-co.com) - 0478/424.013
  - Pascal Deckers – [Pascal.deckers@ld-co.com](mailto:Pascal.deckers@ld-co.com) - 0477/860.448