

Agrarische coöperatie

Verbeteren dienstverlening

Achtergrond

Een agrarische coöperatie levert producten en diensten op het gebied van diervoeders, gewasbescherming, meststoffen en stalinrichting. Als innovatieve servicegerichte organisatie is men continu bezig met het verbeteren van de producten en diensten. In dat kader heeft HallemaVanLoon een onderzoek uitgevoerd naar de behoeften en ervaringen van prospects en klanten. Dit onderzoek is zowel uitgevoerd binnen de pluimveesector als binnen de varkenssector.

Aanpak

Na afstemming van de doelstellingen is ter voorbereiding voor een bredere marktbenadering een kleine selectie klanten face-to-face, ongestructureerd, geïnterviewd. Op basis van deze voorbereiding is vervolgens een vragenlijst ontwikkeld. Deze vragenlijst is bij een brede groep contactpersonen bij klanten en prospects afgenomen met behulp van gestructureerde telefonische interviews.

Resultaat

Het onderzoek heeft geresulteerd in een helder inzicht in het imago, de dienstverlening en de marktpositie van de organisatie. Op basis van de resultaten zijn implementatiewerkshops georganiseerd met de klantverantwoordelijken. Tijdens deze workshops is de blauwdruk ontwikkeld voor een concreet en uitvoerbaar actieplan, met draagvlak bij alle betrokkenen.



HallemaVanLoon heeft sinds 1996 in vrijwel iedere sector ervaring opgebouwd: van bedrijfsleven tot overheid, van industrie tot dienstverlening en van multinational tot eenmanszaak.