



Verwachting klantgroep Koel- en vrieshuizen

Maart 2011

1. Inhoud

In dit klantprofiel voor het marktsegment koel- en vrieshuizen is omschreven wat deze specifieke klantgroep verwacht van een koeltechnisch installatiebedrijf, wat de trends en ontwikkelingen zijn in deze markt en wat de marktomvang is van dit segment. Met de informatie in dit klantprofiel kunt u uw bedrijfsvoering zo goed mogelijk afstemmen op de specifieke kenmerken van de markt waarin u opereert. Het biedt u inzicht in de markt zodat u kunt vaststellen waar voor uw bedrijf de kansen liggen.

2. Definitie segment

In dit segment heeft koeling vooral te maken met het koelen van producten in opslagruimtes zoals koel- en vrieshuizen. Koel- en vrieshuizen zijn de logistieke partners van producten, importeurs, groot- en detailhandel.

Het segment is van oorsprong een branche waarin koeltechnische installatiebedrijven zich begeven.

3. Algemene ontwikkelingen

3.1 Technologische ontwikkelingen

Bedrijfsvoering digitaliseert (bijvoorbeeld: buitendienst werkt met PDA's, orderbonnen worden digitaal gestuurd en verwerkt, GPS systemen voor service en onderhoud, etc.)

3.2 Maatschappelijke ontwikkelingen

Duurzaamheid (energiereductie, Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, Duurzaam inkopen door de overheid, etc.), Publiek private initiatieven en puur private initiatieven

3.3 Politieke ontwikkelingen

Subsidies, investering stimulerende mogelijkheden, wetgeving/richtlijnen, etc. (Energie investeringsaftrek EIA, subsidie op warmteterugwinning?)

3.4 Sociale ontwikkelingen

Balans werk-privé (thuiswerken, ouderschapsverlof, etc.)

4. Specifieke trends en ontwikkelingen

4.1 Klantrelatie

De opdrachtgever betreft in toenemende mate de benodigde producten en diensten bij partijen die de beste prijs-prestatieverhouding leveren. De installateur is niet meer de vanzelfsprekende totaalleverancier voor advies, onderdelen en onderhoudswerk. Opdrachtgevers winkelen met de kennis die zij, onder andere via internet, verzamelen. Onderdelen en verbruiksartikelen voor het uitvoeren van klein onderhoud kunnen vaak tegen gunstiger voorwaarden direct bij de importeur of producent betrokken worden.



De persoon komt centraal te staan. De opdrachtgever vraagt naar een bepaalde monteur waar in het verleden goede ervaringen mee zijn opgedaan.

4.2 Samenwerking in de keten/sector

Adviseurs worden steeds vaker de kennispartner van de opdrachtgever.

Kennisinstellingen worden om advies gevraagd om te leren wat de invloed is van klimatologische omstandigheden voor een specifiek product.

Samen met een technisch advies bureau

- wordt de nieuwe kennis omgezet in een functioneel ontwerp van de installatie,
- wordt een investeringsplan en kostenbegroting opgesteld,
- wordt de energieoptimalisatiestrategie uitgezet en
- worden evaluaties op systemen uitgevoerd.

4.3 De rol van de installateur

De installateur wordt uitgenodigd voor het uitbrengen van een offerte en ingezet op zijn specialiteit, het leveren van vakgericht arbeid voor installatie, renovatie en verhelpen van storingen. De installateur zal bij nieuwbouw en renovatie steeds vaker zijn inzet en werkzaamheden moeten afstemmen met meerdere medeleveranciers/aannemers. Er wordt in toenemende mate een beroep gedaan op de vaardigheid om samen te werken en af te stemmen.

4.4 Specialisatie en concentratie

Koel- en vrieshuizen bevinden zich veelal in de nabije omgeving van een toonaangevende producent of handelsplaats van goederen die onder beheerste klimatologische omstandigheden bewaard moeten worden. Verschillende koel- en vrieshuizen zijn in de afgelopen tijd gegroeid door overnames of het openen van nieuwe vestigingen. De omvang wordt gebruikt om schaalvoordelen te behalen. De onderhandelingsmacht van de opdrachtgever groeit.

4.5 Total Costs of Ownership

Total Cost of Ownership wordt een belangrijker begrip bij de koel- en vrieshuizen. (Onderdelen van) projecten worden van aanschaf tot en met afdanking berekend en meegenomen in de kosten/kostprijs. Bij nieuwbouw of de overgang naar natuurlijke koudemiddelen wordt Total Cost of Ownership vaker gehanteerd als beoordelingscriterium voor de investeringsbeslissing.

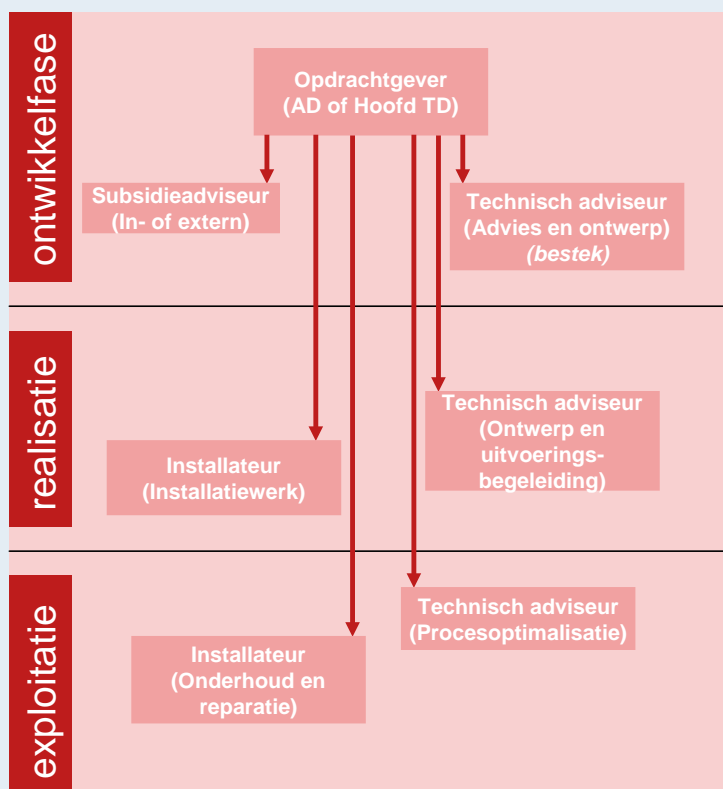
5. Verwachtingen van de klant

De externe adviseur van de eindgebruiker heeft een sterke invloed op het inkoopgedrag en daarmee op de verwachtingen van een installateur:

1. De koel- of vriesinstallatie wordt gezien als een standaardinstallatie. De elektronische regeling neemt in belangrijkheid toe. De installatie zal zo ingericht moeten zijn dat de functionaliteit van de elektronische regeling optimaal kan worden benut. Energiebesparing is een van de aandachtspunten.
2. Opdrachtgevers die hun activiteiten vanuit de visie van winstmaximalisatie inrichten, zijn op zoek naar een situatie waarin de installateur tegen de meest voordelige condities levert.
3. De opdrachtgever verwacht van zijn installateur dat hij voldoende technici voor het project beschikbaar heeft, om op de geplande datum zijn project volgens afspraak en binnen budget op te leveren.

5.1 Overzicht partijen

In onderstaand schema zijn de verhoudingen tussen verschillende partijen in de branche koel- en vrieshuizen weergegeven. Dit specifieke schema komt voor bij de grotere koel- en vrieshuizen die onderling concurreren op Product Leadership. Dit houdt in dat zij de voorkeur van de opdrachtgever willen verkrijgen door het beste product te leveren. De rol van de installateur lijkt zich steeds verder te concentreren op het installeren van een voorgeschreven installatie en het plegen van onderhoud.



In het schema hierboven is duidelijk te zien dat de installateur meer en meer in de rol van uitvoerder gedrukt wordt. Wel zijn er signalen dat de installateur ook in de ontwikkelfase geraadpleegd wordt, met name om fouten en problemen in de uitvoerings- en exploitatiefase voor te zijn.

De technisch adviseur speelt in alle fasen een belangrijke rol.

De eindgebruiker verstrekt in alle gevallen de opdracht.

De te plaatsen installatie is gespecificeerd op basis van een functioneel ontwerp, dat is opgesteld door het technisch adviesbureau, en de klimatologische voorwaarden, verkregen van de kennisinstelling.

5.2 Verwachtingsmatrix

Een belangrijke ontwikkeling die uit onderstaande verwachtingenmatrix is af te lezen, is dat de verwachtingen en dus ook de werkzaamheden zich meer en meer toespitsen op reparatie en onderhoud en installatie. Volgens de meest recente peiling zouden ontwerp en advies niet meer bij de installateur terecht komen, maar bij technisch adviesbureaus.

	Inleving	Arbeid	Kennis	Borging	Reactietijd	Reputatie
Advies	0.5	0	0.5	0	0.5	0.5
Ontwerp	1	0	0.5	0	0.5	0.5
Installatie	2	2	1.5	1.5	2	2.5
Reparatie & Onderhoud	3	1	3	1.5	3	1.5

Waargenomen behoefte groot	Waargenomen behoefte matig	Waargenomen behoefte laag
----------------------------	----------------------------	---------------------------

De installateur wordt de opdracht gegund, indien hij kan voldoen aan een aantal verwachtingen die in het oordeel van de opdrachtgever essentieel zijn. Deze verwachtingen zijn in de verwachtingenmatrix hierboven met groen aangegeven. Deze groene gebieden geven aan dat de waargenomen behoefte, ofwel het niveau van de gestelde eisen, m.b.t. deze aandachtsgebieden bij de opdrachtgevers hoog is. Hieronder volgt een toelichting op de belangrijkste aandachtsgebieden.

5.3 Inleving

Denk niet vanuit uzelf, maar vanuit de opdrachtgever! Neem verantwoordelijkheid en heb zorg voor de installatie van een ander, wiens inkomen afhankelijk is van de koeltechnische installatie.

Het koel- en vrieshuis werkt vanuit een bepaalde visie. Voor de installateur is het belangrijk de beweegredenen van zijn opdrachtgever te kennen. Daardoor wordt het mogelijk de producten en diensten te leveren, die aansluiten bij datgene wat de opdrachtgever verwacht.

Inleving		
Verwachting eindgebruiker	Mogelijke invulling	Aandachtsgebied kennis en training
Passende aanbieding voor installatie, renovatie of uitbreiding.	Offerte maken met klant in gedachten. Weten en begrijpen wat en hoe de opdrachtgever het project voor ogen heeft. Zowel in de aanloop naar de realisatie als de installatie, oplevering en prestaties van het systeem.	Vraagtechnieken en bijhouden vakliteratuur van de doelgroep. Domeinkennis proces van de opdrachtgever. Kennis van effecten van koudetechniek op producten van opdrachtgever. Kennis koudetechnieken en systemen om verschillende oplossingen te kunnen bedenken, waar mee de specificaties behaald kunnen worden. Kennis over bouwprojecten waarin verschillende uitvoerende partijen betrokken zijn en de installateur er één van is. Beoordelen en keuze maken uit opties op basis van aantrekkelijkheid in realisatie, gebruik en onderhoud. Aansprekend beschrijven en documenteren van de aanbieding, waardoor de opdrachtgever een goed beeld krijgt van de voorgestelde oplossing. Overleg, communicatie, luisteren, klantgerichtheid.
Efficiënte uitvoering van zijn project.	Plannen en uitvoeren in nauw overleg.	Systematiek voor multidisciplinaire afstemming en samenwerking. Voorbereiding. Ontwikkelen noodplan.
Continuïteit en hoge beschikbaarheid van systemen, ononderbroken primair proces	Extra aandacht voor kritische delen van de installatie m.b.t. levertijd, behandeling, installatie, inregeling e.d.	Risico-inventarisatie met oplossingen, indien zich een incident voordoet. Benoemen kritische delen, benoemen verantwoordelijke functionaris Uitvoeren passende controle.
	Zorgvuldig zijn in de uitvoering, waardoor klachten in de toekomst vermeden worden.	Oog voor enkelvoudige fouten én stapelfouten. Wijzigingen in bestek of uitvoering doorvoeren altijd overleggen. Vakkundig personeel, afgestemd op de inhoud van het project. Planning- en controlesystematiek. Handleidingen.
Werkende installatie bij oplevering die de beoogde prestatie levert in combinatie met mogelijk aanwezige subsystemen en besturingen.	Prestatie indicatoren, meetsysteem, opstart- en controle routine Aanwezigheid verantwoordelijken.	Opleverings- en inspectiemethodiek Rapportageformat. Protocol afhandeling opleverpunten.
Tijdig en goed onderhoud, waardoor storingen voorkomen worden. De installateur kent mijn systemen, waardoor storingen snel en vakkundig verholpen worden.	Service Level Agreement.	Onderhoudsplan. Planningsysteem. Monitoring op afstand. Afstemming en overleg onderhoud. Afspraak is afspraak. Onderhoud is voorbereid zodat alles in één keer afgehandeld kan worden. Handboek, instructie. Ondersteuning op afstand beschikbaar

Inleving		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Redelijke tarieven en materiaal kostenopslag in verhouding tot geleverde prestatie en marktconformiteit. Transparantie werkzaamheden, materialen en kosten	Overzicht prijsopbouw bij contractonderhandelingen. Overzicht uitgevoerde werkzaamheden. Status installatie met, in nabije toekomst te verwachten, instandhoudingskosten. Duidelijke gespecificeerde factuur.	Op de klant afgestemde systematiek voor prijsopbouw, rapportage, en facturatie. Communiceren met de opdrachtgever. Samen met de opdrachtgever zoeken naar optimale situatie.
Professionele afhandeling van storingen en uitvoeren reparaties.	Eenvoudig melden van storingen en kunnen volgen van de status, Afhankelijk van klantwens afstemmen van communicatiemiddel inzetten. De klant bepaalt de urgentie. Denk mee in oplossingen. Biedt alternatieven aan. Leg mogelijkheden voor.	Serius nemen van servicevraag. Op de hoogte houden van voortgang. Centraal geregeld registratie- en planningsysteem, gekoppeld met verschillende communicatiekanalen om contact, afstemming en terugkoppeling met opdrachtgever te realiseren. Meedenken in de verbeteringen om continuïteit in werking systeem te bevorderen.

5.4 Arbeid

Arbeid is noodzakelijk om bepaalde werkzaamheden uit te kunnen voeren. Koel- en vriesinstallaties zijn samengesteld uit verschillende delen, die als geheel de gewenste prestatie leveren. Het is de samenstelling van de verschillende delen die, naast vakbekwaamheid met betrekking tot montagewerk, ook kennis van en ervaring met de werking van het systeem vraagt.

Arbeid		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Voldoende personele capaciteit.	Langetermijnplanning	Inzicht in uit te voeren werkzaamheden en doorlooptijd. Vastleggen teamleden voor uitvoeren werk.
Vakbekwame en ter zake kundige mensen die de werkzaamheden kunnen uitvoeren, binnen de gestelde tijd en met de gevraagde kwaliteit.	Overzien van de gevolgen die werkzaamheden hebben op andere delen van de installatie, zodat geen ongewenste effecten optreden, zoals extra arbeid en vertraging, die voor extra kosten of verminderde prestatie van de installatie zorgen.	Gebruik van ervaringen soortgelijke werkzaamheden in verleden.
	Kennis en ervaring met de te verwerken materialen en installatieonderdelen.	Kennis van gevraagde personele vaardigheden.
	Correcte uitvoering van juiste werkzaamheden en zeker stellen van de werking van het systeem	Selectie personeel op basis van benodigde vaardigheden, mentaliteit en ervaring met type werkzaamheden en installatie en positief bekend bij opdrachtgever. Kennis en ervaring in het vinden en verhelpen van complexe storingen.
Liefst een vaste en vertrouwde groep mensen, die men kent en waar positieve ervaring mee opgedaan is.	De persoon is belangrijker dan het bedrijf waar de monteur/technicus werkzaam is.	Overzicht beschikbare tijden 'winning team'.

Arbeid		
Verwachting eindgebruiker	Mogelijke invulling	Aandachtsgebied kennis en training
Het vermogen om in de installatie subsystemen te verwerken of aan te sluiten, die niet uit de eigen organisatie afkomstig zijn.	Degene die de reparatie of het onderhoud uitvoert, heeft de juiste gereedschappen en onderdelen bij zich om het werk in één keer goed te realiseren.	Actief instrueren en aansturen van medewerkers in planning en voortgang

5.5 Kennis

De installateur zal in staat moeten zijn om de klantvraag te begrijpen en in de juiste context te plaatsen. Verder wordt verwacht dat de installateur de opdrachtgever ondersteunt met zijn kennis, om zowel de installatie als het onderhoud goed te laten verlopen. De correcte werking en optimale prestatie van het systeem staan hierbij voorop.

Kennis		
Verwachting eindgebruiker	Mogelijke invulling	Aandachtsgebied kennis en training
Voldoende kennis, overzicht en objectiviteit waardoor een aanbieding niet beperkt wordt door (sterk) bevooroordeelde mening of beperkte kennis van de installateur, maar de beste optie voor de klantwens kan worden aangeboden.	De installateur is in staat om de vraag van de opdrachtgever te begrijpen en te vertalen in een passende aanbieding.	Kennis van verschillende systeemdelen en deze zo kunnen combineren dat het totaal voldoet aan de gestelde specificaties. In staat om de opdrachtgever in begrijpelijke bewoordingen zijn overwegingen uit te leggen, de alternatieven te bespreken en op basis van welke criteria de voorkeursvariant als best passende aanbieding geldt.
Inzet van kennis om eventuele omissies in bestek of specificaties te herkennen en deze bespreekbaar te maken.	De installateur overziet de gevolgen van beslissingen die worden genomen.	Kunnen bepalen wat de invloed van handelingen of het nalaten daarvan is op de beoogde werking en prestatie van de installatie, alsmede de gebruiks- en instandhoudingskosten.
	De installateur zorgt ervoor dat de medewerkers beschikken over kennis die noodzakelijk is om installaties voor de opdrachtgever te kunnen bouwen.	Systeem waarin kennis en ervaring wordt vastgelegd. Gebruik van kennis en ervaring bij aanbieden, plannings uitvoering van projecten. Systeem waarin de competenties van medewerkers zijn vastgelegd. Op basis van vraagprofiel van de klant wordt eigen kennis en ervaring geëvalueerd daar waar nodig proactief aangevuld met training en opleiding. Daar waar van toepassing heeft de monteur de juiste diploma's, bijvoorbeeld een VCA-certificaat. Op de hoogte van ontwikkelingen in de branche en sector van de opdrachtgever. In staat om met de opdrachtgever, vanuit het klantperspectief, een eerlijk gesprek aan te gaan over de installatie, het functioneren en de mogelijkheden.

5.6 Borging

De opdrachtgever zoekt bij zijn installateur vooral de zekerheid dat de afgesproken installatie wordt gerealiseerd, onderhouden en gerepareerd, zodanig dat deze voldoet aan het overgekomen prestatieniveau en de wettelijke eisen.

Koel- en vrieshuizen die werken volgens een gecertificeerd ISO kwaliteitssysteem, verwachten dat ook de installateur een dergelijk certificaat bezit.

De ervaring die de opdrachtgever opdoet met zijn installateur met betrekking tot kwaliteit wordt vooral beoordeeld op basis van beleving. Het gaat hier met name over het nakomen van afspraken en de manier waarop de processen verlopen.

Borging (Installatie/renovatie/uitbreiding)		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Afspraken worden nagekomen. Continuïteit in kwaliteit is gewaarborgd.	De installateur beschikt over de juiste certificering, bv ISO.	Interne processen zijn afgestemd op het leveren van kwalitatieve en kwantitatieve klantvraag. Afspraken worden vastgelegd en, eventueel na wederzijdse goedkeuring, vertaald naar effectieve activiteiten, planning en controle. De organisatie heeft KPI's geformuleerd om haar prestaties te meten en te optimaliseren. Geleverde en beleefde kwaliteit wordt gemeten en geëvalueerd. Er is een verbeterplan om de kwaliteit continu te verbeteren.
Bedoeld resultaat wordt op adequate wijze gerealiseerd	De medewerkers beschikken over passende vakdiploma's.	Dossier van personeel met certificaten, diploma's, competenties en praktijkprestaties. Persoonlijk ontwikkelingsplan, mede gebaseerd op opdrachtgeverwensen.
	De installateur heeft aantoonbare ervaring met het werk dat de opdrachtgever vraagt.	De monteur beschikt over de nodige ervaring om de opdracht goed te kunnen vervullen. Indien noodzakelijk is het mogelijk om de ervaringen van de monteur in te zien.
	De installateur hanteert een werkwijze, waarmee een grote mate van zekerheid verkregen wordt, dat de installatie zal worden opgeleverd zoals afgesproken en binnen de gestelde tijd en budget. Er zijn procedures beschikbaar aan de hand waarvan onderhoud wordt gepleegd. Uitgevoerd onderhoud is op een overzichtelijke wijze geregistreerd en deze informatie is beschikbaar voor de opdrachtgever.	Training en toetsing van kennis en ervaring.
	Onderhoud en reparatie wordt zodanig uitgevoerd dat er geen verzwakking in systemen of de werking daarvan optreedt.	Kennis om oorzaak en gevolg van beslissingen te overzien en maatregelen treffen de negatieve gevolgen te voorkomen.
De installateur is bereid een boete te accepteren, indien hij niet in staat is de afspraken na te komen.	De installateur kan aantonen hoe hij zijn organisatie heeft ingericht, om in geval van calamiteiten de gevraagde ondersteuning te kunnen leveren.	Proces, systeem en afspraken waarmee ondersteuning wordt geregeld en hoe in geval van nood het noodplan wordt ingezet.

5.7 Reactietijd

Reactietijd is het vermogen van de installateur om tijdig te reageren op vragen van de opdrachtgever.

De opdrachtgever verwacht dat de installateur zijn reactietijd organiseert, dat hij actief omgaat met het communiceren over en begeleiden van de operationele voortgang en dat er adequaat op meldingen wordt gereageerd.

Tijd is een kostenbepalende factor in het operationele proces. Dit verklaart de aandacht van opdrachtgevers voor de reactietijd.

Reactietijd		
Verwachting eindgebruiker	Mogelijke invulling	Aandachtsgebied kennis en training
Op de hoogte gehouden worden van ontwikkelingen die van belang zijn, zoals wetgeving en techniek.	Aandacht voor bestaande klanten Gerichte nieuwsbrieven Bezoek accountmanager Seminar Bedrijfsbezoek Beurs	Internet Aanleg rubrieken bibliotheek Informatie segmentatie
24/7 beschikbaar in geval van calamiteiten	Meldkamer, intranetapplicatie, mobiele calamiteitendienst, noodpakketten, veiligstellen van onderdelen en materiaalvoorziening, voorraadbeheer, afspraken met toeleveranciers. Beschikbaarheid vervoer en allround monteur(s). Beschikbaarheid klantspecifieke informatie.	Internet, arbeidsovereenkomst, sleutelbeheer, informatiesysteem, oefening intern en met de klant.
Nakomen afspraken zoals overeengekomen in SLA	Organiseren van systeem waardoor de in de SLA overeengekomen reactietijd die nodig is om een monteur ter plaatse te hebben om de storing op te nemen en eventueel direct te herstellen is geregeld.	Per SLA een geformaliseerde procedure en invulling om afspraken na te kunnen komen. De tijd die noodzakelijk is om benodigde materialen te verkrijgen is hierin meegenomen.
Aandacht voor urgentie waarmee aanbieding gewenst is.	Snelheid waarmee een aanbieding wordt uitgebracht.	Organiseren van offerteprocess. Indelen van offertes in types en de realisatie afstemmen op urgentie bij de opdrachtgever. Interne autorisatie offertebedrag.
Tijd waarbinnen vragen beantwoord worden.	Beschikbaarheid van personen binnen organisatie voor overleg.	Expertisegebieden per medewerker benoemen. Taakinvulling en reactietijd vastleggen.
Nieuwbouw- en renovatiewerk wordt uitgevoerd met begrip voor eventuele noodzakelijke aanpassingen in de startdatum en/of deelactiviteiten.	Flexibiliteit in beschikbaarheid rond een bepaald tijdstip of datum waardoor planning en voortgang geen onnodige vertraging oploopt.	Geformaliseerde processen, rekening houdend met voorzienbare risico's. Noodplan in geval werkelijkheid afwijkt van de planning.
Beperking van onderbrekingen in de beschikbaarheid van de koude / warmte, geproduceerd door de installatie.	Snelheid en tijdigheid waarmee een storing wordt gesignaleerd en verholpen.	Voorhanden hebben van noodoplossingen. Monitoring van systemen op afstand. Early warning system, self diagnostics.
Tijdig informeren indien het nakomen van deze afspraken niet mogelijk is.	Informeren wanneer iets anders loopt dan overeengekomen. Aangeven wat de gevolgen zijn en de mogelijke oplossingen.	Contact houden. Planning kennen, afwijkingen kunnen detecteren. Management by objectives.

5.8 Reputatie

De mate waarin een organisatie bekend staat om haar prestaties met betrekking tot bepaalde werkzaamheden.

De opdrachtgever verwacht aantoonbare ervaring, zowel met de opbouw en technologie van de installatie, als met samenwerking. Deze verwachting neemt toe naarmate de

installatie nieuw is voor de opdrachtgever, bijvoorbeeld op het gebied van natuurlijke koudemiddelen en elektronische sturing.

Reputatie		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Opdrachtgevers die een, voor hen, nieuwe installatie laten bouwen, zoeken een installateur met aantoonbare ervaring met de desbetreffende materie.	Vastleggen en bewust communiceren van betrokkenheid bij- en uitgevoerde projecten.	Herkennen van relevante informatie, documenteren, rubriceren, PR en reclame
Bewezen ervaring is belangrijker dan door de installateur uitgesproken ervaring.	Ervaring moet aantoonbaar zijn.	Publiciteit rond gerealiseerde en aansprekende projecten. Zichtbare betrokkenheid bij nieuwe ontwikkelingen.
	Ervaring blijkt uit gesprekken. Het personeel weet de ervaring zo over te brengen dat de opdrachtgever deze herkent als juist en betrouwbaar.	Gesprekstechniek, Sellogram.
Ervaring blijkt uit de adequate wijze waarop een storing wordt verholpen	Ervaringen met medewerkers en monteurs blijven lang in de herinnering. Goede ervaringen met een monteur zullen leiden tot een voorkeur voor deze persoon. Opdrachtgever gaat er van uit dat deze monteur zijn installatie zal blijven onderhouden.	
Collega's in de branche zijn belangrijke boodschappers	Zorg dat de positieve ervaringen in de branche worden doorverteld. Organiseer momenten dat klanten en niet klanten elkaar kunnen ontmoeten en elkaar spreken.	PR en reclame, netwerken, seminars, workshops, bedrijfsbezoeken.

6. Marktomvang*

6.1 Aantal bedrijven

Het aantal bedrijven actief in koudetechniek is 615

Het aantal bedrijven actief in commerciële koeling stekkerklaar is 254

Het aantal bedrijven actief in commerciële koeling niet-stekkerklaar is 378

Het aantal bedrijven actief in industriële koeling is 338

Het aantal bedrijven actief in koeltechnische componenten is 289

6.2 Jaaromzet

De totale jaaromzet koudetechniek is € 868 miljoen

Totale jaaromzet industriële koeling kleine projecten is € 293,9 miljoen

Totale jaaromzet industriële koeling grote projecten is € 59,2 miljoen

Totale jaaromzet koel- en vrieshuizen kleine projecten is € 116,5 miljoen

Totale jaaromzet koel- en vrieshuizen grote projecten is € 21,9 miljoen

6.3 Marktprognose

Wat betreft de omzetverwachtingen voor de komende twee jaar verwacht 55% van de bedrijven een omzetstijging in industriële koeling, met name gerelateerd aan een verwachte aantrekkende economie.

* Bron: Marktonderzoek NVKL 2010