

KIES NU VOOR EIGEN SUCCES!

MET DE TWAALF WINSTPAKKERS VAN

NOA



NOA

Nederlandse
Ondernemersvereniging voor
Afbouwbedrijven

KIES NU VOOR EIGEN SUCCES!

MET DE TWAALF WINSTPAKKERS VAN

NOA



NOA

Nederlandse
Ondernemersvereniging voor
Afbouwbedrijven

DE TWAALF WINSTPAKKERS VAN NOA

De eindgebruiker centraal	6
Verbeterpunten afbouw	8
Denk mee in oplossingen	12
Denk duurzaam	16
Kennisdelen	18
Relatiemanagement	22
Stel je op als partner	24
Investeer in je netwerk	26
Blijf in beweging, blijf veranderen	30
Werk samen met ketenpartners	32
Benadruk je pluspunten	34
Marketing	36

Weg naar succes ligt vlakbij



Binnen NOA zijn we al geruime tijd actief bezig nieuwe perspectieven te ontdekken voor onze leden. We onderzoeken waar kansen liggen voor onze collega-ondernemers in de afbouw. Zeker in de tijd dat ik dit schrijf, is dat noodzakelijk. De bouwnijverheid maakt moeilijke tijden door. Onze bedrijfstak kreunt en steunt onder de crisis. Daar mogen we ons niet bij neerleggen. We moeten ons daar samen tegen teweer stellen.

Met elkaar kunnen we die slechte omstandigheden aanpakken. Binnen NOA hebben we een Commissie Toekomst van de Afbouw in het leven geroepen. Die heeft de afgelopen jaren hard gewerkt, bijvoorbeeld door in kaart te brengen waar we onze dienstverlening aan klanten nadrukkelijk kunnen verbeteren. Op welke thema's we bij onze opdrachtgevers kunnen scoren. En, door te onderzoeken en op te schrijven waar we concrete kansen zien voor de afbouw. Dikwijls blijkt de weg naar klein of groot succes vlakbij te liggen.

Natuurlijk, we moeten realistisch zijn. Ook wij kunnen geen ijzer met handen breken. Maar we kunnen u wel informatie en inzichten aanreiken, die u nadrukkelijk helpen in uw dagelijkse praktijk van het ondernemen. Het verheugt me daarom dat u dit boekje ter hand heeft genomen.

Zie het ook als een kennismaking met de actieve ondernemersvereniging die NOA is en wil zijn. Ontdek hoe wij bijvoorbeeld via internet, bijeenkomsten en ondernemersopleidingen nog veel meer te bieden hebben wat bijdraagt aan uw kansen op succes. Want daar is het voor ons vooral om begonnen: collega-ondernemers eendrachtig bijstaan op weg naar een voorspoedige toekomst.

Jan van de Kant
voorzitter

RICHT JE OOK OP DE WOONCONSUMENT



In de bouw is het nog helemaal niet zo vanzelfsprekend om de eindgebruiker centraal te stellen. Maar ook in de markt van bouw en vastgoed wordt de invloed van de zakelijke of particuliere consument steeds groter. Daarom moet je je ook op de woonconsument richten.

WAAROM?

Als jij weet wat de woonconsument wil, kun je daar gebruik van maken. Zo kun je ervoor zorgen dat het uiteindelijke resultaat van je werk helemaal overeenkomt met zijn/haar wensen. In een later stadium kan dit je wellicht (onderhouds)werk opleveren. Een tevreden klant komt immers bij je terug. Goed contact met de woonconsument kan er ook voor zorgen dat je een voorkeurspositie krijgt bij professionele opdrachtgevers. Jij weet immers wat eindgebruikers graag willen. En die kennis is gewild.

HOE?

- De woonconsument vindt een goede prijs-kwaliteitverhouding belangrijk.
- Ga goed om met meer- of minderwerk.
- Bevestig afspraken schriftelijk.
- Eindgebruikers hebben meestal niet het complete overzicht van het werk, maar verwachten wel dat voor de afgesproken prijs ook alle problemen worden opgelost.
- Woonconsumenten zijn gevoelig voor: goede communicatie, goede informatieverstrekking, betrouwbaarheid, netheid, goede nazorg en klachtenafhandeling.



Ga voor meer informatie over NOA-Afbouwgarantie en onderhoudsadviezen naar www.noa.nl.



NOA zorgt voor:

- 1 **NOA-Afbouwgarantie**
NOA stelt alles in het werk om het imago van de afbouwvakman te verbeteren. Vooral in de consumentenmarkt is er nog veel te winnen. Daarom biedt NOA aan al haar leden NOA-Afbouwgarantie aan. Dit is hét consumentenkeurmerk voor de afbouw. Met NOA-Afbouwgarantie bieden NOA-leden hun particuliere klanten service, zekerheid en garantie.
- 2 **Onderhoudsadvies voor de eindgebruiker**
infobladen over het onderhoud van stukadoorswerk en verschillende soorten vloeren.

HET KAN ALTIJD BETER!



WAAR STUKADOORS
AAN MOETEN WERKEN

orde en
netheid

communicatie
tijdens de
oplevering

reactiesnelheid op
telefoon, e-mail
en brieven

klachten-
afhandeling

werkvoorbereiding/
planning

nazorg

De afbouwsector staat bekend om zijn goede beschikbaarheid voor nieuwe opdrachten. Daarnaast bieden afbouwspecialisten waar voor hun geld: de prijs/kwaliteitverhouding is goed. Ook over de inzet en motivatie zijn opdrachtgevers tevreden.

MAAR HET KAN ALTIJD BETER!

Volgens onderzoek vinden opdrachtgevers dat de klachtenafhandeling van afbouwbedrijven niet altijd even soepel verloopt. Daarnaast gaan afbouwbedrijven niet altijd flexibel om met meer- of minderwerk. Ook de nazorg kan beter. Hier liggen dus kansen voor verbetering!

WAAR PLAFOND- EN WAND-
MONTAGEBEDRIJVEN AAN
MOETEN WERKEN



nazorg

klachten-
afhandeling

werkvoorbereiding/
planning

inplannen van
personeel

flexibel omgaan met
meer-/minderwerk

orde en
netheid

Goede klachtenafhandeling is belangrijk. Goed omgaan met klachten zorgt ervoor dat je klanten aan je bedrijf bindt. Dit handige stappenplan helpt je op weg:

Stap 1: Een klacht herkennen

Sta open voor klachten van klanten, ook al ben je het er niet mee eens. Goed luisteren is belangrijk: er zijn klanten die testen hoe ver ze kunnen gaan.



WAAR VLOEREN- EN TERRAZZOBEDRIJVEN BETER IN MOETEN WORDEN

klachten- afhandeling

flexibel omgaan met
meer-/minderwerk

reactiesnelheid op
telefoon, e-mail
en brieven

nazorg

werkvoorbereiding/
planning

Stap 2: Benoem een 'ombudsman'

Zorg ervoor dat één iemand verantwoordelijk is voor de klachtenafhandeling binnen jouw bedrijf. Zo voorkom je dat klachten door drukte blijven liggen en mogelijk escaleren.

Stap 3: Laat van je horen

Laat altijd op dezelfde dag weten dat de klacht is ontvangen en dat je er binnen een reële tijd op terugkomt. Houd de klant ook daarna op de hoogte van de voortgang.

Stap 4: Dossiervorming

Leg een dossier aan met alle relevante informatie.

Stap 5: Scheid feiten en fictie

Vel een oordeel over de klacht. Is het een kwaliteitsprobleem? Is er iets misgegaan in de communicatie? Blijf vriendelijk én duidelijk.

Stap 6: Naar een oplossing

Streef naar een wederzijds bevredigende oplossing. Een klacht kan op veel manieren worden opgelost. Zorg er wel voor dat je vriendelijk blijft. Als de fout aantoonbaar bij de klant ligt, hoeft jij er natuurlijk niet voor op te draaien. Leg dan duidelijk en vriendelijk uit waarom je niet ingaat op de klacht.



NOA zorgt voor:

1 Bedrijfsadvisering

Met de nieuwe dienst Bedrijfsadvisering wil NOA afdouwbedrijven helpen met het verbeteren van de kwaliteit van hun bedrijfsvoering. NOA werkt hiervoor samen met adviesbureau Providius.

2 NOA-Afbouwgarantie

NOA stelt alles in het werk om het imago van de afdouwvakman te verbeteren. Vooral in de consumentenmarkt is er nog veel te winnen. Daarom biedt NOA aan al haar leden NOA-Afbouwgarantie aan. Dit is hét consumentenkeurmerk voor de afdouw. Met NOA-Afbouwgarantie bieden NOA-leden hun particuliere klanten service, zekerheid en garantie.

Stap 7: Evaluatie

Informeert na enige weken of de klant tevreden is met de afhandeling van de klacht en de geboden oplossing.



Ga voor meer informatie over de nieuwe dienst Bedrijfsadvisering, NOA-Afbouwgarantie, webvideo's en tips over klantbeleving naar het kennisplatform www.noa.nl.

ONTZORGEN ONTZORGEN ONTZORGEN

Als afbouwspecialist beheers je een vak. Je bent stukadoor, monteert plafonds of wanden of weet alles van vloeren. Maar opdrachtgevers en eindgebruikers zijn meer en meer geïnteresseerd in totaaloplossingen in plaats van in de afzonderlijke onderdelen van het bouwproces. Ze waarderen het dan ook enorm als je meedenkt en oplossingen aandraagt. Eigenlijk willen ze niets liever dan dat jij hun zorgen op je neemt, zodat zij hun energie op andere zaken kunnen richten. Met een mooi woord: ontzorgen. Maar wat is ontzorgen? En hoe doe je dat? Heel simpel: vertel je verhaal, laat zien wat je doet en kom je beloftes na.

ÉÉN AANSPREKPUNT

Klanten willen niet alles zelf regelen. Ze willen niet én een stukadoor én een wandmonteur én een vloerenlegger inschakelen. Integendeel: ze willen één aanspreekpunt dat voor hen regelt dat er straks een terrazzovloer in hun gang ligt, dat de muren mooi zijn gestuct en dat er een mooi verlaagd plafond hangt. Klanten eisen ook kwaliteit. Dat gaat verder dan alleen de oplevering van een mooi gestuct wandje. Een plafond, vloer of wand moet er ook na een aantal jaren nog steeds goed uitzien en zijn functie vervullen. Dit biedt kansen om onderhoudscontracten te sluiten. Zo maak je van incidentele klanten blijvende klanten. Een flinke uitdaging!

BIEDT BIJ EEN SYSTEEMPLAFOND
IN DE BADKAMER OOK METEEN
- VIA EEN PARTNER -
EEN TIJDELIJKE DOUCHE AAN

MAATWERK

Bij meedenken in oplossingen hoort ook het bieden van maatwerk. Dit betekent dat je een oplossing moet bieden die overeenkomt met de wens van de vrager. En dat je niet altijd en overal dezelfde producten kunt gebruiken. In ziekenhuizen en zorgcentra worden bijvoorbeeld heel andere eisen aan bouwproducten gesteld dan in de retail of in kantoorgebouwen. Denk maar aan bacteriedodende en zelfreinigende oppervlakken in een ziekenhuis, antislipvloeren in openbare ruimtes, bereikbare installaties in kantoorgebouwen of interactieve wanden in verkeersruimten en conferentiegebouwen.



TIPS

- Werk procesgericht. Houd, als je voor een grote aannemer werkt, rekening met de rest van de keten in het bouwproces. Zorg ervoor dat je 'LEAN bouwt'.
- Richt een showroom in, waarin je laat zien met welke materialen je werkt.
- Neem het papierwerk op je. Voorkom dat je opdrachtgever verdrinkt in papieren rompslomp.
- Zorg dat je een netwerk hebt, dat je desgewenst kunt inschakelen. Een klant die wil dat een muur wordt gestuct, heeft misschien ook behoefte aan een schilder.



NOA zorgt voor:

1 Een netwerk van partners

die je bijvoorbeeld tegenkomt op de NOA Jaardagen.
Of op de LinkedIn-groep en Facebook-pagina van NOA.

2 Informatie en tips

over innovatieve werkmethoden.

3 De opleiding

De toekomstgerichte ondernemer met allerlei modules om je vaardigheden aan te scherpen, waaronder 'Innovatie, nieuwe markten en jouw ondernemingsplan' en 'Verkoopgericht acquireren en klantgericht adviseren'.

4 Onderhoudsadvies voor de eindgebruiker

infobladen over het onderhoud van stukadoorswerk en diverse vloeren.



Ga voor meer informatie over de opleiding De toekomstgerichte ondernemer, andere cursussen en informatiebijeenkomsten, onderhoudsadviezen en handige samenvattingen naar het kennisplatform www.noa.nl.

DUURZAAMHEID IS EEN KANS

Als je mee wilt praten met (potentiële) opdrachtgevers, moet je weten welke kansen zij zien voor de sector. Duurzaamheid is zo'n kans. Laat daarom aan opdrachtgevers en eindgebruikers weten dat je het belang inziet van duurzaamheid en, waar mogelijk, kiest voor de meest duurzame oplossing. Ga na welke technieken er zijn om duurzamer en goedkoper te bouwen. Die informatie kun je doorspelen naar je aannemer.

TIP

Het is wel belangrijk dat je het over hetzelfde hebt. Onderzoek laat zien dat opdrachtgevers duurzaamheid zien als 'energiebesparing' en 'goed voor het milieu', terwijl jij het misschien wel hebt over 'kwalitatief hoogwaardige producten'.

BREED BEGRIP

Duurzaamheid is een breed begrip. Concreet moet je denken aan:

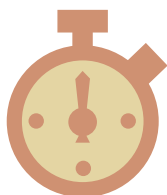
- verantwoord gebruik van grondstoffen en materialen;
- maximale recyclebaarheid van materialen;
- energiezuinige toepassing;
- producten die bij voorkeur neutraal zijn in productie en gebruik;
- hoogwaardige kwaliteit en lange levensduur.

PRAAT ALS AFBOWSPECIALIST MET JE LEVERANCIER OVER RECYCLING. WELLICHT ZIJN ER NIEUWE TECHNIKEN OM DUURZAMER EN GOEDKOPER TE BOUWEN.



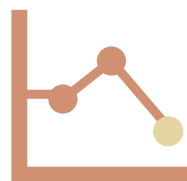
NOA is bezig met het ontwikkelen van handreikingen, middelen en gerichte ondersteuning op het gebied van duurzaamheid. Houd hiervoor het kennisplatform www.noa.nl in de gaten.

1



JE PRODUCT GAAT LANGER MEE

2



LAGERE ENERGIEREKENING VAN DE EINDGEBRUIKER

3



JE ZORGT VOOR RECYCLING

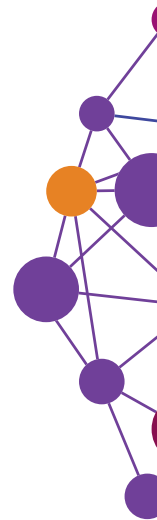
4

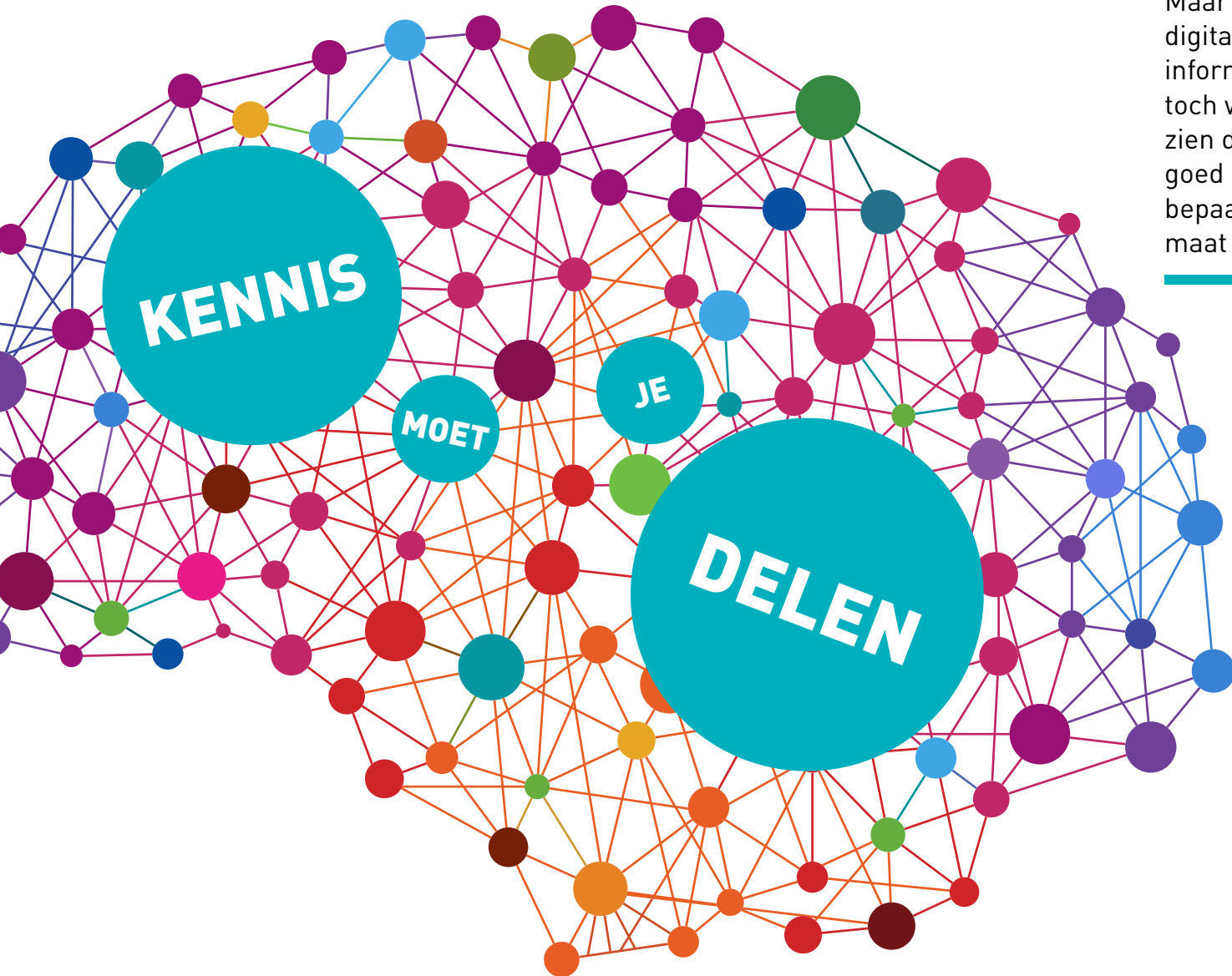


JE BEDRIJFSFILOSOFIE ZORGT VOOR DUURZAME ARBEIDSPROCESSEN, BESPARINGEN VOOR HET MILIEU EN JE OMGEVING

KENNIS IS MACHT

Een bekend spreekwoord, dat impliceert dat je kennis niet moet delen. Je concurrent zou er maar mee op de loop kunnen gaan.





Maar door de opkomst van het internet en het digitale tijdperk heeft het veel minder zin om informatie achter te houden. Als je wilt, vind je het toch wel op internet. Laat daarom liever meteen zien dat je kennis in huis hebt. Bijvoorbeeld door goed uit te leggen hoe en waarom je je werk op een bepaalde manier uitvoert. En door klantgerichte, op maat gemaakte, offertes te maken.



NOA zorgt voor:

- 1 Het online kennisplatform www.noa.nl waar allerlei informatie te vinden is.
- 2 Het Ondernemersopleidingsprogramma met vaktechnische trainingen over bijvoorbeeld technische regelgeving, normeringen en specialistische werkzaamheden.
- 3 De opleiding De toekomstgerichte ondernemer met allerlei modules om je vaardigheden aan te scherpen, waaronder 'commercieel schrijven en sociale media.'

VERRAS JE KLANT

Zorg ervoor dat je een goede band hebt met je klant. Tevreden klanten komen bij je terug. En met een beetje geluk maakt een tevreden klant ook positieve reclame voor je bedrijf. Daarom moet je je opdrachtgevers in positieve zin zien te verrassen. Misschien hebben ze wel vooroordelen over de afbouwbranche, bijvoorbeeld dat je niet netjes werkt of dat je klachten niet goed afhandelt. Als je het tegendeel bevestigt – bijvoorbeeld door juist wel goed op te ruimen – zal je klant bij toekomstige projecten sneller aan jouw bedrijf denken.

TIPS



Registreer verjaardagen van opdrachtgevers en aannemers en zorg voor een leuke attentie



Toets tevredenheid zodat je weet wat goed gaat en wat beter kan



Zorg voor een juiste uitstraling en houding van werknemers bijvoorbeeld door uniforme bedrijfskleding te verstrekken



Vertel vooraf dat je garantie biedt en zorg na betaling voor een certificaat



Geef onderhoudsadvies of bied een onderhoudscontract aan



Stuur een taart als de opdracht is afgerond



Ga voor klanttevredenheidsformulieren, infobladen met onderhoudsadvies, voorbeelden van leuke attenties en meer informatie over de opleiding. De toekomstgerichte ondernemer en NOA-Afbouwgarantie naar het kennisplatform www.noa.nl.



NOA zorgt voor:

1 Een klanttevredenheidsformulier

waarmee je de tevredenheid van je klanten kunt meten.

2 Onderhoudsadvies voor de eindgebruiker

infobladen over het onderhoud van stukadoorswerk en verschillende soorten vloeren.

3 NOA-Afbouwgarantie

NOA stelt alles in het werk om het imago van de afbouwvakman te verbeteren. Vooral in de consumentenmarkt is er nog veel te winnen. Daarom biedt NOA aan al haar leden NOA-Afbouwgarantie aan. Dit is hét consumentenkeurmerk voor de afbouw. Met NOA-Afbouwgarantie bieden NOA-leden hun particuliere klanten service, zekerheid en garantie.

4 Voorbeelden van leuke attenties

5 De opleiding
De toekomstgerichte ondernemer

met allerlei modules om je vaardigheden aan te scherpen, waaronder 'Verkoopgericht acquireren en klantgericht adviseren' en 'Klanten aantrekken en vasthouden met social media'.

SAMENWERKEN IS DE TOEKOMST

ALS JE ALS AFBOWWER
NOG DENKT IN TERMEN
VAN CONCURRENTEN,
STA JE EIGENLIJK
AL BUITENSPEL



Meer informatie is te vinden op
kennisplatform www.noa.nl.

De meeste opdrachten komen voort uit je bestaande netwerk. Zorg er dus voor dat je in het netwerk van een aannemer terecht komt én blijft. Dat doe je door goed samen te werken. Concreet: laat je toegevoegde waarde zien, lever kwaliteit, denk mee en wees servicegericht. Uiteraard moet je ook aan een aantal basiscriteria voldoen om in aanmerking te komen bij een opdrachtgever. Je moet een kwalitatief goed product aanbieden tegen een aantrekkelijke prijs. Je moet in het bezit zijn van de juiste certificaten. En je moet kunnen aantonen dat je bedrijf financieel gezond is.

SAMENWERKEN MET COLLEGA'S

Het kan geen kwaad om ook met andere afdouwbedrijven samen te werken. Wanneer het ene bedrijf geen tijd heeft, zal het vaak een ander bedrijf in zijn netwerk aanraden of zelf inhuren. Daarom is het niet handig om collega-bedrijven vooral als concurrent te zien. We weten allemaal dat de crisis nog niet voorbij is en dat de volumes blijven teruglopen. Waarom zou je dan niet met een ondernemer in je vakgebied gaan samenwerken? Wellicht kun je dan wél die uitdagende opdracht binnenhalen of een project sneller en met meer rendement opleveren.



NOA zorgt voor:

- 1 Ondersteuning bij ketenintegratie
Je leert hoe je dichter bij de opdrachtgever komt te staan.
- 2 Een bundeling van tips
om partner te worden.



Zet een netwerk op én gebruik het

Aannemers en bouwbedrijven werken meestal samen met een vast netwerk van specialisten. Maar weinig aannemers selecteren voor ieder project een nieuw afbouwbedrijf. Ook corporaties werken voor het onderhoud aan woningen meestal samen met vaste partners. Voor de nieuwbouw van woningen gebeurt dit minder vaak. Hier vindt meestal een selectieproces plaats. Voor afbouwbedrijven is het dan ook heel belangrijk om een goed netwerk te hebben.



Maar: netwerken is vaak gemakkelijker gezegd dan gedaan. En ook al heb je een goed netwerk, dan nog ben je niet klaar. Je moet je netwerk onderhouden en bij voorkeur ook uitbreiden. Netwerken kost tijd en moeite. Daarom is het belangrijk om je netwerkgebied af te bakenen. Beperk je bijvoorbeeld tot netwerken in je regio. Je kunt lid worden van een lokale ondernemersvereniging of een regionale netwerkorganisatie. Bijkomend voordeel: je komt in contact met partijen die in eerste instantie niet zo voor de hand liggen. Dit kan echter onverwachte en succesvolle combinaties opleveren. Want waarom zou je geen slim

samenwerkingsverband kunnen sluiten met een hovenier of een websitebouwer?

SOCIALE MEDIA

Met sociale media kun je je netwerk ook onderhouden en uitbreiden. Meer dan 80 procent van de zelfstandigen haalt werk binnen via sociale media. Zorg er dus voor dat je te vinden bent op LinkedIn, Twitter en Facebook. Geef relevante en praktische informatie over je werkzaamheden, plaats foto's van projecten die je hebt afgerond en vraag mensen om een online reactie.

HET "MODERNE BOUWEN"
IS IN OPKOMST

Pieter van Herk / lid van de projectgroep 'Toekomst van de Afbouw'

'Afbouwers moeten uit hun comfortzone treden'

'Onderaannemers die collega-bedrijven beschouwen als concurrent, staan eigenlijk al op een achterstand. De crisis is nog lang niet voorbij; volumes blijven teruglopen. Waarom zou je dan niet overwegen om samen te werken met een ondernemer uit je vakgebied? Misschien kun je dan wél die uitdagende opdracht binnenhalen of een project sneller en met meer rendement opleveren. Ik vind dat afbouwers uit hun comfortzone moeten treden. Vooral ook omdat het "moderne bouwen", zoals ik dat noem, in opkomst is. Modern in de zin van marktgericht, vraaggestuurd én digitaal.'

'Tegenwoordig staat alles op internet, dus waarom zou je daar als afbouwer niet zichtbaar willen zijn? Via internet kun je bovendien een grotere doelgroep aanspreken dan wanneer je het alleen moet hebben van mond-tot-mondreclame. Ook het doorsturen van bouwtekeningen kan eenvoudiger

en vooral sneller via internet. Dat draagt ook nog eens bij aan LEAN-bouwen. In het buitenland zie ik ook volop kansen. Zeker voor afbouwers die dicht bij Duitsland of België wonen zijn er veel mogelijkheden.'



NOA zorgt voor:

1 Een LinkedIn-groep en Facebook-pagina van NOA

2 De opleiding
De toekomstgerichte ondernemer met allerlei modules om je vaardigheden aan te scherpen, waaronder 'Verkoopgericht acquireren en klantgericht adviseren' en 'Klanten aantrekken en vasthouden met social media'.

3 Een workshop over sociale media
waarin je leert hoe en op welke digitale platforms je jouw bedrijf kunt presenteren.

4 Bijeenkomsten per sector en algemeen
bijvoorbeeld de NOA Jaardagen.

5 Voor elk NOA-lid een eigen bedrijfspagina op noa.nl



Meer informatie is te vinden op kennisplatform www.noa.nl.



STILSTAND IS ACHTERUITGANG

In deze snel veranderende tijden, moet je als bedrijf in beweging blijven. Je moet mee veranderen met de ontwikkelingen en innovatief zijn. Let wel: veranderen kost tijd. Het duurt even voordat verandering ook echt iets oplevert.

WELOVERWOGEN KEUZE

Nieuwe trends doen niet van de ene op de andere dag hun intrede. Dat gaat sluipenderwijs. Voor wie mee wil, is het maken van een weloverwogen keuze een eerste stap. Waar wil je als bedrijf naartoe? In welke rol zie je jezelf? Het is belangrijk dat je een duidelijke visie hebt. Daarbij maakt het niet uit of je een klein of groot

bedrijf hebt. Ook kleine bedrijven kunnen groot denken.

JEZELF ONDSCHIEDEN

Om je als bedrijf te onderscheiden in een steeds ontwikkelende markt, moet je een aantal vragen beantwoorden. Wat voor type ondernemer ben je? Ben je een echte ondernemer of eerder een ambachtsman? Wil je nationaal of internationaal werken? Zelfstandig of met personeel? Je kunt hier natuurlijk ook eens over praten met je opdrachtgevers of leveranciers. Wat vinden ze sterk of minder sterk aan je bedrijf? Een andere optie is het doen van een organisatiescan, waarmee je je bedrijf doorlicht.

HET BELANGRIJKSTE IS
DAT JE JE BLIJFT
REALISEREN WAT JE
EINDKLANT WIL EN HOE JE
HEM VOORUIT HELPT



NOA zorgt voor:

1 De opleiding De toekomstgerichte ondernemer

met allerlei modules om je vaardigheden aan te scherpen, waaronder 'Innovatie, nieuwe markten en jouw ondernemingsplan'.

2 Bedrijfsadvisering

Met de nieuwe dienst Bedrijfsadvisering wil NOA afbouwbedrijven helpen met het verbeteren van de kwaliteit van hun bedrijfsvoering. NOA werkt hiervoor samen met adviesbureau Providius.

3 Online bedrijfsscan

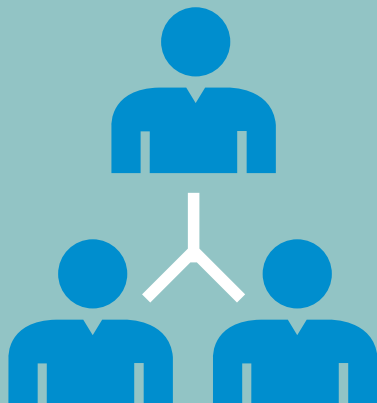
Gratis check op noa.nl om te achterhalen of je je zaken goed op orde hebt en waar verbeteringen mogelijk zijn.



Ga voor meer informatie over de opleiding De toekomstgerichte ondernemer en de nieuwe dienst Bedrijfsadvisering naar kennisplatform www.noa.nl.



Denk mee in
de verschillende
bouwfasen



Durf je kennis te delen



Bouw lean,
mean and green



Reduceer faalkosten
voor jezelf en de
andere partners

OPDRACHTGEVERS WAARDEREN HET ALS JE JE OPSTELT ALS PARTNER

Veel afbouwbedrijven denken dat ze weinig invloed hebben op het beslis- en keuzep proces van opdrachtgevers. Maar dat is niet zo! Want juist door de plek die je inneemt in het bouwproces heb je veel kennis van wat de eindgebruiker wil. Deze kennis kun je gebruiken om in het bouwproces een meer adviserende rol op te pakken. Dan zal blijken dat je opdrachtgever wel degelijk geïnteresseerd is in je kennis en kunde. En als je ook nog eens mee kunt

praten over toekomstige ontwikkelingen, nemen je kansen op succes nog meer toe.

CONCREET VERTAALD

Opdrachtgevers waarderen het als je je opstelt als partner. Dat geldt voor alle fasen van het afbouwproces: van het voortraject – door al bij de aanname van het project actief mee te denken – tot de afhandeling van praktische zaken, zoals meer en minderwerk.



Meerjarige onderhoudscontracten hebben in de bouw de toekomst. Bovendien kun je hiermee een ingang creëren om in contact te blijven met je opdrachtgevers. Daarom biedt NOA standaard onderhoudsadviezen aan voor eindgebruikers. Ga hiervoor naar www.noa.nl.



NOA zorgt voor:

- 1 Ondersteuning bij ketenintegratie
Je leert hoe je dichter bij de opdrachtgever komt te staan.
- 2 Een bundeling van tips om partner te worden

Promoot jezelf

In de strijd om nieuwe opdrachten is goede reclame belangrijk. Maar wat blijkt: afbouwbedrijven doen nog te weinig aan zelfpromotie. Ze maken vooral gebruik van marketing- en promotiemiddelen die bedoeld zijn om contacten te onderhouden, zoals het sponsoren van sportclubs, evenementen en goede doelen. Afbouwbedrijven zouden echter meer aandacht moeten besteden aan middelen die helpen bij het binnenhalen van nieuwe opdrachten. Bijvoorbeeld: verspreiding van folders, advertenties in lokale kranten, een stand of demonstratie van je vakwerk op een (vak)beurs of activiteiten die erop zijn gericht om in het netwerk van potentiële opdrachtgevers te komen. Ga ook eens praten met de badkamer- en keukenspecialist bij jou in de buurt. Je kunt elkaar helpen door jouw vakwerk in hun showroom als aanvulling te laten zien bij die mooie keuken of dat fraaie meubel.

PLUSPUNTEN

- De afbouwsector heeft een reputatie van een goede beschikbaarheid voor nieuwe opdrachten.
- Afbouwspecialisten bieden waar voor hun geld: de prijs/kwaliteitverhouding is goed.
- Opdrachtgevers zijn tevreden over de inzet en motivatie van afbouwbedrijven.

Benadruk deze positieve punten in je communicatie met (potentiële) opdrachtgevers. En: bouw ze verder uit.



TIPS

- Benadruk dat je werkt met gekwalificeerd, goed opgeleid personeel.
- Gebruik je keurmerk.



NOA zorgt voor:

1 Een brochure over NOA-Afbouwgarantie

2 T-shirts en autostickers

om NOA-Afbouwgarantie te promoten.

3 Een boekje met inspiratie voor potentiële klanten.

4 De opleiding De toekomstgerichte ondernemer

met allerlei modules om je vaardigheden aan te scherpen, waaronder 'Verkoopgericht acquireren en klantgericht adviseren' en 'Klanten aantrekken en vasthouden met social media'.

5 Een centraal punt voor kledinginkoop

6 Een bundeling van tips op het kennisplatform www.noa.nl.



Ga voor meer informatie over producten die verwijzen naar NOA-Afbouwgarantie, het inspiratieboekje, kledinginkoop, de opleiding 'De toekomstgerichte ondernemer' en tips en trucs naar het kennisplatform www.noa.nl.

WEES JE EIGEN MARKETEER

Als aanbouwspecialist moet je jezelf profileren. Niet alleen bouw je zo een netwerk op. Ook zul je zo eerder in contact komen met nieuwe opdrachtgevers. Veel particuliere opdrachtgevers kennen bijvoorbeeld helemaal niet zoveel marktpartijen. Bij hun zoektocht naar een geschikt afdelingsbedrijf, zullen ze waarschijnlijk intensief op internet speuren. Bij marketing gaat het ook om bereikbaarheid en klantcontact. Neem jij altijd je telefoon op als je wordt gebeld? En reageer je dezelfde dag op een e-mail of laat je een mailtje gerust een week liggen?

TIPS

Als ondernemer moet je jezelf laten zien. Als je niet zichtbaar bent, weten potentiële klanten niet dat je bestaat. Vijf tips om jezelf in de markt te zetten.



Weet wie je bent

Denk na over wie je bent en wat je wilt uitstralen. Hoe wil je dat andere mensen je zien? Als je in een vieze bedrijfsbus rijdt, kun je mensen het gevoel geven dat je niet netjes werkt en geen oog hebt voor details.



Vergroot je netwerk

Een opdracht kan in een klein hoekje zitten. Je volgende klant kan best die vriendelijke man zijn die naast je zit op een verjaardag. Ook moet je online te vinden zijn. Door sociale media heeft het netwerken echt een andere draai gekregen.



Ben online te vinden

Zorg ervoor dat je te vinden bent via sociale media. Maak een goed LinkedIn-profiel, zet berichtjes op Twitter en zorg voor een interessante Facebook-pagina. Geef bijvoorbeeld relevante informatie over je werkzaamheden, plaats foto's van afgeronde projecten en zorg voor goede contactmogelijkheden.



Gebruik bestaande klanten

Als klanten tevreden zijn, willen ze je vast wel aanraden bij anderen. Dit kun je stimuleren door te vragen of ze een referentie op je website willen achterlaten of een berichtje op Facebook willen zetten.



Live contact

Als je online goed te vinden bent, is de kans groot dat je wordt benaderd voor een opdracht. Het persoonlijke contact dat daarna volgt, bepaalt vaak of je de opdracht daadwerkelijk krijgt. Ga het dan niet meteen over de opdracht hebben, maar vertel eerst even wat over jezelf. Mensen willen graag weten wie ze – letterlijk – in huis halen.



NOA zorgt voor:

- 1 De opleiding De toekomstgerichte ondernemer met allerlei modules om je vaardigheden aan te scherpen, waaronder 'Verkoopgericht acquireren en klantgericht adviseren' en 'Klanten aantrekken en vasthouden met social media'.
- 2 Een fraaie basiswebsite voor je eigen bedrijf met eigen e-mailadres, tegen geringe kosten.
- 3 Een eigen bedrijfspagina voor elk lid op www.noa.nl.



Ga voor meer informatie naar het digitale kennisplatform www.noa.nl.



NOA ONDERSTEUNT AFBOUWBEDRIJVEN

De Nederlandse Ondernemersvereniging voor Afbouwbedrijven (NOA) is de enige ondernemersvereniging in de bedrijfstakken Stukadoren & Afbouw, Vloeren & Terrazzo en Plafond- & Wandmontage. Met meer dan 1.600 leden heeft NOA niet alleen een belangrijke verantwoordelijkheid, maar ook een krachtige stem en de juiste middelen om de collectieve en individuele belangen van NOA-leden te behartigen.

Samen vertegenwoordigen de NOA-bedrijven zo'n 75 procent van de omzet in de afbouwbranche. Met haar grote achterban staat de ondernemersvereniging sterk in haar contacten met overheid, aannemers, opdrachtgevers, vakbonden, uitvoeringsinstancies en ondernemers.

NOA ALS PARTNER

Als zelfstandig ondernemer in de afbouwbranche heb je waarschijnlijk werk genoeg aan de dagelijkse gang van zaken binnen je bedrijf. De tijd om allerlei ontwikkelingen te volgen of bijvoorbeeld een juridisch adviseur te zoeken, is schaars. Daarom staat NOA afbouwbedrijven met raad en daad bij. Op het online kennisplatform www.noa.nl is bijvoorbeeld een schat aan informatie te vinden: over pensioenen, verzekeren, de economie, arbeidsomstandigheden, wet- en regelgeving, juridisch advies, de incassodienst, et cetera.



NOA-SPECIALS

Speciaal voor haar leden biedt NOA ook zogenaamde specials aan. Dit zijn handreikingen en tools, waarmee NOA-leden hun voordeel kunnen doen. Een aantal voorbeelden:

NOA-Afbouwgarantie

NOA stelt alles in het werk om het imago van de afbouwvakman te verbeteren. Vooral in de consumentenmarkt is er nog veel te winnen. Daarom biedt NOA aan al haar leden NOA-Afbouwgarantie aan. Dit is hét consumentenkeurmerk voor de afbouw. Met NOA-Afbouwgarantie bieden NOA-leden hun particuliere klanten service, zekerheid en garantie.



Hulp bij digitaal gaan

Internet wordt steeds belangrijker. Daarom krijgt elk NOA-lid een eigen bedrijfspagina op www.noa.nl. Leden kunnen hun eigen pagina zelf beheren en verfraaien met foto's en informatie over hun onderneming. Natuurlijk komt er ook een koppeling met je eigen e-mail, website (als je die hebt) en sociale media. Bovendien kunnen potentiële klanten je met behulp van Google Maps simpel en snel vinden.

Onderwijsmogelijkheden

Scholing is belangrijk. Daarom biedt NOA haar leden een Ondernemersopleidingsprogramma, met cursussen over onder meer calculeren, offreren, commerciële vaardigheden en vaktechnische workshops. De leergang De toekomstgerichte ondernemer bestaat uit tien modules, waarin allerlei zaken die voor ondernemers van belang kunnen zijn, worden behandeld.

KRACHT VAN SAMENWERKING EN NETWERKEN

Netwerken is belangrijk. Daarom zijn er de NOA-jaardagen. De NOA Vloerendag, NOA Stukadoorsdag en NOA Plafond en Wanddag zijn dé netwerkdagen voor je eigen sector. Ook voor meewerkende partners organiseert NOA activiteiten. Door middel van het NOA Partnerprogramma wil NOA meer vrouwen actief bij de vereniging betrekken.

WAT KAN HET SECRETARIAAT IN VEENENDAAL VOOR JOU BETEKENEN?

Het secretariaat van NOA beschikt over deskundige medewerkers, die je op een groot aantal terreinen kunnen adviseren. Als je vraag te specifiek is, kan het secretariaat je ook doorverwijzen naar deskundige partners, waar je tegen gereduceerde tarieven terecht kunt.

BESTUUR

Binnen verenigingen bepalen de leden tijdens de ledenvergadering het beleid. De leden oordelen over beleidsvoorstellen en hebben de mogelijkheid hun eigen ideeën in te brengen. Zo ook bij de NOA. Het bestuur voert het beleid uit en legt daarvoor verantwoording af op de ledenvergaderingen. Het bestuur van NOA bestaat uit 14 personen, die afkomstig zijn uit de drie verschillende bedrijfstakken.



INFORMEEL SAMENZIJN
MET BRANCHEGENOTEN,
DAAR STEEK JE
WAT VAN OP

COLOFON

Dit is een uitgave van de
Nederlandse Ondernemersvereniging
voor Afbouwbedrijven.

Nieuweweg 226
3905 LT Veenendaal
t: 0318-527290

Niets uit deze uitgave mag worden
verveelvoudigd en/of overgenomen in enige
vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch,
mechanisch, door fotokopieën, of enige
andere manier, zonder voorafgaande
schriftelijke toestemming van de uitgever.



NOA

Nederlandse
Ondernemersvereniging voor
Afbouwbedrijven

www.noa.nl