

Onderzoek naar de afzetmogelijkheden van waterdistillatie apparaten

Citation for published version (APA):

Paanakker, A. P. A. (1993). *Onderzoek naar de afzetmogelijkheden van waterdistillatie apparaten*. (TU Eindhoven. Fac. TBDK, Bedrijfskundewinkel : ondernemersadviezen; Vol. 92.030). Technische Universiteit Eindhoven.

Document status and date:

Gepubliceerd: 01/01/1993

Document Version:

Uitgevers PDF, ook bekend als Version of Record

Please check the document version of this publication:

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

www.tue.nl/taverne

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

openaccess@tue.nl

providing details and we will investigate your claim.

ONDERZOEK NAAR DE AFZETMOGELIJKHEDEN VAN WATERDISTILLATIE APPARATEN

**Opdrachtnaam : Glastechniek
Opdrachtcode : 92.50.30**

**Eindhoven, juni 1993
A.P.A. Paanakker**

VOORWOORD

Dit rapport is geschreven voor Glastechniek Nederland B.V. (GTN). GTN wilde weten wat de potentiële afzetmogelijkheden van waterdistillatie apparaten zijn. Hiertoe schakelde GTN de Bedrijfskundewinkel in van de Technische Universiteit Eindhoven. De Bedrijfskundewinkel is een door studenten gerund adviesbureau met als doel op niet commerciële basis onderzoek te verrichten voor diegenen die niet over de financiële capaciteiten beschikken om een professioneel adviesbureau in te schakelen.

Ik heb deze opdracht uitgevoerd tijdens een trimester op de TUE, waarin ik weinig colleges hoefde te volgen. Tot en met de inlevering van de definitieve versie van de enquête bij GTN heb ik ongeveer eenmaal in de week een uurtje contact gehad met de heer Oosterbeek van GTN. Daarna is deze frequentie iets gedaald. In totaal heb ik ca. 35 uren aan de opdracht besteed.

Ook wil ik hier graag de heren P. Zimmerman van Lenz-Labor en P. Staring van Instru-labo bedanken voor het constructief meewerken aan de proefenquêtes.

INHOUDSOPGAVE

	blz
HOOFDSTUK 0: INLEIDING	1
HOOFDSTUK 1: PROBLEEMDEFINIERING EN ONDERZOEKSOPZET	2
1.1 PROBLEEMDEFINIERING	2
1.2 ONDERZOEKSOPZET	3
1.3 ACTIVITEITEN- EN VERANTWOORDELIJKHEIDS- AFBAKENING	4
1.4 AFWIKKELING VAN OPDRACHT	4
HOOFDSTUK 2: RESPONS	5
HOOFDSTUK 3: CONCLUSIES	12
HOOFDSTUK 4: AANBEVELINGEN	13
<u>BIJLAGEN:</u>	14
1: bedrijfsbeschrijving	
2: concept enquête	
3: definitieve enquête	
4: overzicht van geënquêteerden en respons	

INLEIDING

Het doel van dit onderzoek is om GTN inzicht te geven in de potentiële afzetmogelijkheden van distillatie apparaten:

- zodat de beslissing om al dan niet distillatie apparaten te gaan produceren ondersteund wordt, en zoja,
- ondersteuning geeft voor de strategische en tactische beslissingen.

GTN is een klein bedrijf dat 'technisch glas' produceert (zie bijlage 1). Bij aanvang van de opdracht had GTN een te kleine orderportefeuille om de productiecapaciteit voldoende te benutten. GTN wilde weten of met de productie van waterdistillatie apparaten een voldoende volume bereikt kon worden.

Zodoende heb ik een klein marktonderzoek gehouden onder ca. 70 potentiële afnemers van waterdistillatie apparaten in de vorm van een enquête. De respons op de enquête bedroeg ca. 34%. In totaal hebben echter maar vijf bedrijven (waaronder twee via de proefenquête) de enquête volledig ingevuld. De rest van de respondenten opereerde niet in de markt van waterdistillatie apparaten. Een belangrijke conclusie is dan ook dat de lijst met potentiële afnemers van waterdistillatie apparaten die GTN hanteerde de optimistisch was. Vanwege de lage positieve respons kunnen er n.a.v. de enquête geen harde uitspraken worden gedaan over wat de afnemer belangrijk vindt, waar er vraag naar is e.d..

In hoofdstuk 1 wordt de probleemstelling en onderzoeksopzet gegeven. Ook is hier een verdeling te zien van de activiteiten en verantwoordelijkheden tussen GTN en mij.

In hoofdstuk 2 worden per vraag uit de enquête de antwoorden van de vijf positieve respondenten weergegeven.

Hoofdstuk 3 sluit af met de conclusies en aanbevelingen.

In bijlage 1 wordt een korte bedrijfsbeschrijving gegeven.

1 PROBLEEMDEFINIERING EN ONDERZOEKSOPZET

1.1 PROBLEEMDEFINIERING

Na het inleidend gesprek met de heer Oosterbeek van GTN zijn we de volgende probleemstelling overeengekomen.

DOEL:

Zodanig inzicht in de potentiële afzetmogelijkheden van distilleer installaties:

- zodat de beslissing om al of niet distilleer installaties zelf te gaan produceren ondersteund wordt, en zoja
- ondersteuning geeft voor strategische en tactische beslissingen.

VRAAGSTELLING:

- Naar welke produkten is er vraag ? (vb deels geautomatiseerde distilleer-installaties, doorstroomcapaciteit, gewenste zuiverheid)
- Hoeveel produkten, in welke prijsklassen kunnen er afgezet worden ?
- Is het volglas-concept van belang ?
- Wat zijn de kritieke succesfactoren in de branche ?
- Wat zijn de prestaties van de concurrenten ?

RANDVOORWAARDEN:

- Onderzoek beperken tot ca. 80 handelsfirma's die in de branche een tussenpositie innemen tussen fabrikant en uiteindelijke klant.
- Onderzoek beperken tot waterdistilleer installaties.

1.2 ONDERZOEKSOPZET

Afgesproken is dat het onderzoek zich zal richten op:

- de waterdistilleer-installaties
- de tussenhandel.

De voor GTN relevante tussenhandel telt ca. 80 firma's. Gezien deze omvang is gekozen voor de enquête als onderzoeksvorm. De heer Oosterbeek wenste dat binnen ongeveer twee maanden vanaf de start van het onderzoek de eerste algemene uitspraken uit het onderzoek gedaan kunnen worden.

Tijdens het onderzoek hebben we ons proberen te houden aan de onderstaande gefaseerde aanpak.

WEKEN		ACTIVITEITEN
12	22-26 MAART	- TERUGKOPPELING VAN PROBLEEMSTELLING EN AANPAK - CONCEPT VRAGENLIJST MAKEN
13	29 MAART- 02 APRIL	- CONCEPT VRAGENLIJST MAKEN - VRAGENLIJST TERUGKOPPELEN EN EVT. AANPASSEN
14	05-09 APRIL	- PROEFENQUETES HOUDEN - DEFINITIEVE VRAGENLIJST MAKEN
15	12-16 APRIL	- DRUKKEN VAN VRAGENLIJSTEN - VERSTUREN VAN INTRODUCTIEBRIEVEN - CODEBOEK MAKEN
16	19-23 APRIL	- VERSTUREN VAN VRAGENLIJSTEN
17	26-30 APRIL	- BESTUDEREN VAN SPSS-x
18	03-07 MEI	- VERWACHTE BINNENKOMST VAN EERSTE VRAGENLIJSTEN - TURVEN VAN RESULTATEN
19	10-14 MEI	- TURVEN VAN RESULTATEN - ANALYSE VAN RESPONS - TREKKEN VAN EERSTE CONCLUSIES
20	17-21 MEI	- ANALYSE VAN RESPONS
21	24-28 MEI	- EINDRAPPORTAGE

Om de respons te verhogen hebben we voordat de daadwerkelijke enquête werd verstuurd, vooraankondigingen verstuurd. In deze vooraankondiging hebben we het doel van de enquête uitgelegd, en tevens medegedeeld dat onder de respondenten driemaal een handgeblazen set drinkglazen zou worden verloot.

Bij de enquête hebben we ook een zogenaamd 'neen-kaartje' bijgevoegd, met het verzoek of men bij geen interesse in de enquête toch het neen-kaartje wilde retourneren. Op deze manier kun je gericht de bedrijven bellen die nog niet hebben gereageerd, en zodoende de respons verhogen.

1.3 ACTIVITEITEN- EN VERANTWOORDELIJKHEIDSAFBAKENING

ACTIVITEIT	IK	GTN	OPMERKINGEN
- probleemstelling en plan van aanpak maken	0		
- aanleveren van lijst met potentiële afnemers		0	
- concept vragenlijst ontwerpen	0		
- houden van proefenquêtes	0		- 2 proefenquêtes gehouden
- definitieve vragenlijst ontwerpen	0		
- begeleidende brieven schrijven	0		
- restylen van vragenlijst		0	- heb ik zelf gedaan
- restylen van begeleidende brieven		0	
- printen van vragenlijst en brieven		0	- oude versie van enquête uitgeprint
- opsturen van enquête		0	- oude versie opgestuurd
- ontvangst van respons		0	- helaas niets gedaan met afwerken van nonrespons
- eindrapport	0		

1.4 AFWIKKELING VAN OPDRACHT

De eerste fases van het project liepen (zoals altijd) op schema. Tijdens het houden van de proefenquêtes liep het project ca. 2 weken achter. Deels door niet ingeplande vakanties, deels door meer werk dan verwacht.

Ook het drukken en versturen van de vragenlijsten had vertraging. GTN had een drukke periode en te weinig mankracht om de aan de planning te voldoen. Ook ging er bij GTN nog iets fout in de communicatie, waardoor de versie van voor de proefenquêtes naar de klanten is opgestuurd. GTN heeft vervolgens telefonisch aan de respondenten nog enkele aanvullende vragen volgens de definitieve versie gesteld. De afronding van het project heeft vervolgens ca. 4 weken achter op schema plaatsgevonden.

Met de enquête is een respons van ca. 34% bereikt. (zie bijlage 4).

2 RESPONS

In bijlage 4 is de lijst met geënquêteerde bedrijven opgenomen. Op deze lijst is te zien welke bedrijven gereageerd hebben op de enquête.

Van de respondenten zijn zes bedrijven op de markt van waterdistillatie apparaten actief. Dit hoofdstuk is een opsomming van vragen uit de enquête en de antwoorden van deze zes bedrijven.

Wat in dit hoofdstuk 'bedrijf X' wordt genoemd, is een bedrijf uit Groningen, welke haar naam niet heeft vermeld op de enquête.

1. Hebt u waterdistillatieapparaten in uw huidige assortiment ?

	JA	NEE
Basan	0	
Boom	0	
Merck	0	
Instru-l	0	
Lenz	0	
X	0	

2. Houdt u zelf waterdistillatie apparaten op voorraad ?

	Ja	Nee	Levertijd
Basan	0		
Boom	0		
Merck		0	2 dagen
Instru-l		0	
Lenz		0	3 weken
X			

3. Hebt u 'enkel'waterdistillatie apparaten in uw huidige assortiment ?

	JA	Nee	CAP. L/h	HANDM.	GEAUT.	AFZET st./jr
Basan		0				
Boom	0					
Merck	0		2 4 8 12	0	0 0 0 0	
Instru-t	0		3 5		0 0	samen 2 à 3
Lenz	0		2 4	0 0	0 0	samen 2 à 4
X	0					

4. Hebt u bi-waterdistillatie (bi-dest) apparaten in uw huidige assortiment?

	JA	Nee	CAP. L/h	HANDM.	GEAUT.	AFZET st./jr
Basan		0				
Boom	0		3 4 7	0 0 0		samen minder dan 10
Merck	0		1 2 4 8 12	0 0 0 0 0	0 0	
Instru-t	0		3		0	1 à 2
Lenz		0				
X	0					

5. Aan welke branches levert u waterdistillatie apparaten ?

	f	p	r		l	w	d
Basan	0		0				
Boon					0		
Merck	0	0	0		?	?	?
Instru- l							?
Lenz	0					0	
X		0					0

f: farmaceutische industrie
 p: petrochemische industrie
 r: reuk- en smaakstoffen industrie
 l: laboratoria
 w: weg- en waterbouw
 d: diversen

Van Merck is onbekend aan welke 'overige' branches ze levert.

Instru-l levert aan:

- onderwijs, overheid (waterschappen, riool), chemie bedrijven, voedingsmiddelen industrie, bedrijven die grondstoffenonderzoek plegen.

Bedrijf X levert aan:

- petrochemische industrie, onderwijs en food-industrie.

6. Krijgt u weleens vragen van klanten naar afwijkende doorstroom capaciteiten van waterdistillatie apparaten ?

	Ja	Nee	CAP. L/h	FREQ. keer/jr	Levering
Basan		0			
Boom		0			
Merck	0		>10		uit voorraad van andere leverancier
Instru-l	0				klantspecifiek bij eigen leverancier laten maken
Lenz	0		1 à 10	0 à 1	niet
X		0			

Merck krijgt weleens vraag naar apparaten met een doorstroomcapaciteit groter dan 10 liter/h.
 Instru-l krijgt heel zelden wel eens vraag naar apparaten met een doorstroomcapaciteit van tussen de 1 en de 10 liter/h.
 Beide stellen ze hun klanten dan tevreden via een andere leverancier van waterdistillatie apparaten.

7. Krijgt u weleens vraag van klanten naar volledig inerte (volglas) waterdistilleer apparaten ?

Lenz krijgt ca. 2 à 4 keer per jaar vraag naar inerte waterdistilleerapparaten, en wel naar apparaten met een doorstroomcapaciteit van 1 tot 10 liter per uur.
 Lenz levert deze apparaten dan via de voorraad van een andere leverancier, of ze levert ze zelf.

Bedrijf X krijgt ca. 1 keer per jaar ook weleens vragen naar volledig inerte waterdistilleerapparaten met een doorstroomcapaciteit van kleiner dan 1 liter per uur.
 Bedrijf X laat deze apparaten dan klantspecifiek maken bij een andere leverancier.

8. Krijgt u weleens andersoortige vragen van klanten naar afwijkende waterdistillatie apparaten ?

Geen van de respondenten krijgt andersoortige vragen van klanten.

9. Waar zou volgens u een 'ideaal' waterdistillatie apparaat aan moeten voldoen, en wat voor inkoopprijs verwacht u daarbij ?

Alleen Instru-1 heeft op deze vraag geantwoord.

Volgens Instru-1 dient een ideaal apparaat:

- een doorstroomcapaciteit van 3 tot 5 liter/h te hebben,
- geautomatiseerd te zijn,
- volledig volglas te zijn,
- geen voorraad container te hebben
- een inkoopprijs te hebben van tussen de 900 en 1000 gulden per stuk,
- goed te reinigen te zijn zonder veel te hoeven demonteren.

10. Welke merken waterdistillatie apparaten voert u momenteel in uw assortiment ?

Alleen Boom, Instru-1, Lenz en bedrijf X gaven hier uitsluitel over.

Boom : IKA, Schott
Instru-1: Schott, Fi-Stream
Lenz : Schott, Lenz/Brand
X : Schott, Brand

11. Combineert u de bestelling van waterdistillatie apparaten met de bestelling van ander glaswerk bij uw leverancier ?

	altijd	meestal	soms	nooit
Basan				0
Boom				
Merck	0			
Instru-l			0	
Lenz		0		
X			0	

12. Kunt u d.m.v. prioriteitsgetallen een rangschikking aanbrengen in onderstaande factoren, overeenkomstig het belang dat u hecht aan deze factoren ?

1: belangrijkste factor
5: minst belangrijke factor

	PRODUKT KWALITEIT	PRIJS	LEVERTIJD	LEVERBE-TROUWBAAR-HEID	SERVICE
Basan	1	3	4	2	5
Boom					
Merck	1	5	4	3	2
Instru-l	1	2	3	5	4
Lenz	1	4	2	3	5
X	1	4	5	3	2
	5	18	18	16	18

Deze vijf respondenten vinden unaniem de produktkwaliteit van het apparaat het belangrijkste. Aan de overige factoren wordt een sterk wisselend belang gehecht. Gezien de lage respons kan over de prioriteitenstelling van 'de klant in het algemeen' geen verantwoorde uitspraak worden gedaan.

13. Aanvullende op- en aanmerkingen

Instru-1 geeft aan dat de omloopsnelheid van WD-apparaten laag is, vanwege de lange afschrijvingstermijn en lage vervangingsgraad ervan. Ook signaleert Instru-1 veel concurrentie van 'demi'-apparaten en omkeer osmose systemen. Tot slot geeft Instru-1 aan dat er vraag is naar gemakkelijk te reinigen WD-apparaten.

3 CONCLUSIES

Van de 67 verstuurde enquêtes hebben er 23 bedrijven gereageerd. Van deze 23 hadden 20 bedrijven geen waterdistillatie apparaten in het assortiment. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de lijst met potentiële afnemers van waterdistillatie apparaten die GTN hanteert aanzienlijk ingekort kan worden.

In de probleemstelling uit hoofdstuk 1 zijn een vijftal onderzoeksvragen geformuleerd. Op deze vragen wordt nu antwoord gegeven. Hierbij dient opgemerkt te worden dat dit geen harde gegevens zijn. Daarvoor is het aantal bruikbare respondenten te klein. Onderstaande conclusies moeten dan ook voorzichtig gehanteerd worden.

- Er is vraag naar geautomatiseerde 'enkel'waterdistillatie apparaten met vrij kleine doorstroomcapaciteiten. De afzet is per handelsfirma ca. 2 à 3 per jaar.
- Voor bi-dest waterdistillatie apparaten is er vraag naar geautomatiseerde apparaten met een kleine doorstroomcapaciteit. Voor de grotere doorstroomcapaciteiten worden handmatige apparaten gevraagd. De afzet is per handelsfirma ca. 1 à 10 per jaar.
- De vraag naar volglas apparaten is vrij klein. Lenz zegt ze ook te leveren, maar deze apparaten zijn niet volledig van glas. Instru-1 denkt dat er wel vraag naar het volglas concept is.
- In de branche is met name de produktkwaliteit van belang. De levertijd, leverbetrouwbaarheid, prijs en service worden van beduidend minder belang geacht. Een succesfactor zou kunnen liggen in gemakkelijk te reinigen apparaten.
- Bestelling van waterdistillatie apparaten geschiedt soms in combinatie met andere glasprodukten. Het feit dat GTN een kleine leverancier van glas is (waar dus weinig gecombineerde bestellingen geplaatst zullen worden) hoeft geen belemmering voor GTN te betekenen.
- GTN moet waterdistillatie apparaten kunnen leveren met een levertijd tot ca. 2 weken.
- De verkoopprijs voor een klein geautomatiseerd en compleet waterdistillatie apparaat mag rond de Fl. 1000,- bedragen.

4 AANBEVELINGEN

Vanwege de geringe respons kunnen er weinig onderbouwde uitspraken gedaan worden over de marktkansen voor de waterdistillatie apparaten van GTN.

Met bijlage 5 in de hand kan er echter nog gericht gewerkt worden aan informatieverzameling bij de non-respondenten. Pas dan kunnen er meer sluitende uitspraken gedaan worden over het al dan niet gaan produceren van waterdistillatie apparaten.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: BEDRIJFSBESCHRIJVING

Historie

De basis van Glastechniek Nederland B.V. (GTN) is ca. 10 jaar geleden gelegd. In die tijd werden er 'in een schuurtje' op zeer kleine schaal ambachtelijke produkten vervaardigd. Vanwege uitbreiding werd enige tijd later naar geldschieters gezocht. Deze geldschieters streefden naar een maximale return on investment. Vanwege deze korte termijn visie ging het bedrijf na twee jaar failliet.

Hierna werd het bedrijf in een holding ondergebracht, welke zich toelegt op sierglas, vlakglas, en technisch glas. Onder technisch glas wordt dat glas bedoeld, dat niet valt in de categorieën sier en consumenten gebruiksglas. GTN vormt de poot 'technisch glas' en houdt zich bezig met een drietal activiteiten:

- in- en verkoop van laboratoriumglaswerk
- produktie van glasonderdelen voor verlichting
- produktie van 'moeilijk' glaswerk.

Onder dit laatste vallen de distillatie-installaties, waar mijn onderzoek zich op zal richten.

Momenteel werken er bij GTN 6 man, waarvan 4 in de produktie.

De heer Oosterbeek werkt nu ca. anderhalf jaar voor GTN, en houdt zich met name bezig met de commerciële kant van de bedrijfsvoering.

Het produktieproces

De basismaterialen voor de produktie van technisch glas zijn:

- buizen
- vlakglas
- staafglas.

Dit basismateriaal wordt thermisch (blazen, buigen) of koud (slijpen, zagen) bewerkt.

De afzetmarkt

Voor het bereiken van een goedgevulde orderportefeuille ondervindt GTN hinder van haar grote naamsonbekendheid, en een teruglopende vraag naar glaswerk vanuit laboratoria. Dit laatste wordt veroorzaakt door het feit dat laboratoria in toenemende mate gebruik maken van elektronische en kunststof apparatuur.

Om de orderportefeuille toch gevuld te krijgen worden er momenteel door GTN allerlei uiteenlopende opdrachten aangenomen.

In de **industrie** is GTN momenteel actief aan het zoeken naar afzetmogelijkheden.

vb. afleesglaasjes

Het gebruik van glas in de industrie is voor GTN nog vrij onbekend.

In de **laboratorium markt** is de vraag naar glas goed bekend.

De afzet verloopt via de tussenhandel. In Nederland zijn ongeveer 80 handelsfirma's die laboratoriumglas in het assortiment hebben. De marge die op de produkten behaald kan worden is hoog. In deze markt vindt bijna geen produktontwikkeling plaats; de produkten zijn al sinds jaar en dag hetzelfde. Geen enkel bedrijf heeft dan ook een voorsprong op zelf ontwikkelde technologie voor de produktie van laboratoriumglaswerk. Wel is er bij de fabrikanten van laboratoriumglaswerk een uiteenlopende graad van mechanisatie te constateren.

De vraag naar **sierglas** (glas dat uiteindelijk is bestemd voor de consument) is ook goed bekend. De marge op deze produkten is echter laag. Verwacht wordt dat binnen enkele jaren de Oosteuropese landen de westerse landen zullen overspoelen met goedkoop sierglas.

Het produkt

Het produkt waar het onderzoek zich op zal richten is de waterdistillatie-installatie. In ieder laboratorium is schoon water een must. Onderscheid kan gemaakt worden naar gedemineeraliseerd, gedistilleerd en dubbel gedistilleerd water, in oplopende mate van zuiverheid. GTN zal zich niet bezig houden met de demineralisatie- produkten.

GTN denkt nu over het op de markt brengen van drie distilleerinstallatie:

- met een capaciteit van 1 liter/uur

- met een capaciteit van 4 liter/uur

- met een capaciteit van 10 liter/uur

Gedacht wordt aan een verkoopprijs van resp. fl 500,- ,

fl 1500,- , fl 4000,-

De concurrenten van GTN hebben ieder ook drie 'modellen ' in het assortiment.

GTN wil als eerste fabrikant van distilleerinstallaties het 'volglas-concept' toepassen. In deze produkten zit geen rubber, roestvrijstaal e.d. verwerkt, wat als voordeel heeft dat er geen ongewenste absorbtie optreedt. Ook doodt RVS bacteriën, hetgeen in sommige situatie ongewenst is. GTN wil door middel van het onderzoek onder andere te weten komen of dit volglas-concept levensvatbaar is.

De strategie

In de markt voor distilleer-installaties zijn een paar grote bedrijven actief, welke in een bijna monopolistische situatie verkeren. Zij werken met grote marges richting tussenhandel. bijv. de distilleer-installatie met een capaciteit van 10 liter/uur wordt verkocht voor fl 8500,-. (dubbele van GTN)

GTN wil proberen om een deel van de vraag naar distilleer-installaties van de concurrenten af te snoepen, door:

- een lagere prijsstelling
- het volglas concept
- flexibele, klantgerichte prestatie.

GTN hoopt hierbij dat de concurrenten GTN te klein vinden om een serieuze bedreiging te vormen, en zelf ook geen lagere prijs voor hun produkten zullen rekenen.

Zijn de concurrenten wel bereid om, evt. na confrontering door tussenhandel met de lagere prijzen van GTN, hun prijzen te verlagen, dan wordt daarmee GTN een belangrijk wapen uit handen geslagen. Ik denk dat in het onderzoek ook gekeken moet worden naar dit aspect.

GTN wil de markt bewerken via de tussenhandel. Dit om twee redenen:

- kostenoverwegingen (er zijn veel meer eindgebruikers)
- waarschijnlijk sterke band tussen tussenhandel en eindgebruikers.
- eindgebruikers veelal onbekend. (wat is een laboratorium)

Hoewel GTN zo flexibel mogelijk naar de klant wil optreden, wil zij ook streven naar enkele standaard distilleer-installaties, hetgeen een efficiëntere bedrijfsvoering mogelijk maakt.

GTN denkt ongeveer de productiecapaciteit te hebben om 10 à 25 distilleer-installaties per week te kunnen gaan leveren.

Het ontwikkelingstraject van een nieuw produkt wordt op ongeveer twee maanden ingeschat.

GTN wil op haar produkten ongeveer 100% marge behalen.

BIJLAGE 2: CONCEPT ENQUÊTE

BEDRIJFSNAAM:

PLAATS:

UW NAAM:

UW FUNCTIE:

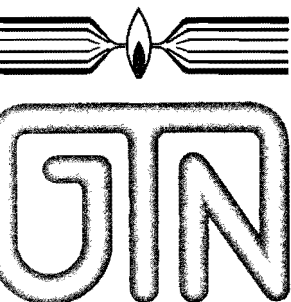
UW HUIDIGE ASSORTIMENT WATERDISTILLATIE APPARATEN																																															
1	Hebt u waterdistillatie apparaten in uw huidige assortiment ?	Ja	<input type="radio"/>	1	01																																										
		Nee	<input type="radio"/>	2																																											
Zonee, wilt u dan toch a.u.b. deze verder niet ingevulde enquête terugsturen middels de bijgevoegde portvrije enveloppe ?																																															
2	Hebt u 'enkel'waterdistillatie apparaten in uw huidige assortiment ?	Ja	<input type="radio"/>	1	02																																										
		Nee	<input type="radio"/>	2																																											
Indien ja, wilt u dan in onderstaande tabel aangeven:																																															
- welke doorstroomcapaciteiten u in het assortiment hebt.																																															
- of deze versies al dan niet geautomatiseerd zijn.																																															
(als u van een bepaalde capaciteit zowel een handmatige als een geautomatiseerde versie in het assortiment heeft, de kolom 'beide' aankruisen)																																															
- een indicatie van de afzet in stuks per maand.																																															
<table border="0"> <thead> <tr> <th>CAP.</th> <th>HANDM.</th> <th>GEAUT.</th> <th>BEIDE</th> <th>AFZET</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td>... stuks/mnd</td> <td></td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td>... stuks/mnd</td> <td></td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td>... stuks/mnd</td> <td>03</td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td>... stuks/mnd</td> <td></td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td>... stuks/mnd</td> <td></td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td>... stuks/mnd</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						CAP.	HANDM.	GEAUT.	BEIDE	AFZET	L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd	L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd	L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd	03L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd	L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd	L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd	
CAP.	HANDM.	GEAUT.	BEIDE	AFZET																																											
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd																																											
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd																																											
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd	03																																										
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd																																											
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd																																											
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd																																											
3	Hebt u bi-waterdistillatie (bi-dest) apparaten in uw huidige assortiment ?	Ja	<input type="radio"/>	1	04																																										
		Nee	<input type="radio"/>	2																																											
Indien ja, wilt u dan in onderstaande tabel aangeven:																																															
- welke doorstroomcapaciteiten u in het assortiment hebt.																																															
- of deze versies al dan niet geautomatiseerd zijn.																																															
(als u van een bepaalde capaciteit zowel een handmatige als een geautomatiseerde versie in het assortiment heeft, de kolom 'beide' aankruisen)																																															
- een indicatie van de afzet in stuks per maand.																																															
<table border="0"> <thead> <tr> <th>CAP.</th> <th>HANDM.</th> <th>GEAUT.</th> <th>BEIDE</th> <th>AFZET</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td>... stuks/mnd</td> <td></td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td>... stuks/mnd</td> <td></td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td>... stuks/mnd</td> <td>05</td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td>... stuks/mnd</td> <td></td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td>... stuks/mnd</td> <td></td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td>... stuks/mnd</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						CAP.	HANDM.	GEAUT.	BEIDE	AFZET	L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd	L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd	L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd	05L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd	L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd	L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd	
CAP.	HANDM.	GEAUT.	BEIDE	AFZET																																											
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd																																											
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd																																											
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd	05																																										
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd																																											
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd																																											
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... stuks/mnd																																											
WENSEN VAN UW KLANTEN																																															
4	Aan welke branches levert u waterdistillatie apparaten ?	farmaceutische industrie	<input type="radio"/>	1	06																																										
		petrochemische industrie	<input type="radio"/>	2																																											
		reuk- en smaakstoffen industrie	<input type="radio"/>	3																																											
		overigen, nl.:	<input type="radio"/>	4																																											
																																														
																																														

5	Krijgt u weleens vragen van klanten naar afwijkende doorstroomcapaciteiten van waterdistillatie apparaten ?	Ja	<input type="radio"/>	1	07
		Nee	<input type="radio"/>	2	
	Indien ja:				
	a) naar welke capaciteiten ?	<1 liter	<input type="radio"/>	1	08
		1 tot 10 liter	<input type="radio"/>	2	
		>10 liter	<input type="radio"/>	3	
	b) hoe vaak komt dit ongeveer per jaar voor ?				
		CAPACITEIT	FREQUENTIE		
		<1 liter keer/jr	1	09
		1 tot 10 liter keer/jr	2	
	>10 liter keer/jr	3		
c) op welke manier zorgt u dat u uw klanten in dit geval tevreden stelt ?					
	lukt niet, neen-verkopen	<input type="radio"/>	1	10	
	klantspecifiek bij eigen leverancier laten maken	<input type="radio"/>	2		
	bij andere leverancier uit voorraad laten leveren	<input type="radio"/>	3		
	bij andere leverancier klantspecifiek laten maken overigen:.....	<input type="radio"/>	4		
				
6	Krijgt u weleens vragen van klanten naar volledig inerte (volglas) waterdistilleer apparaten ?	Ja	<input type="radio"/>	1	11
		Nee	<input type="radio"/>	2	
	Indien ja:				
	a) naar welke capaciteiten ?	<1 liter	<input type="radio"/>	1	12
		1 tot 10 liter	<input type="radio"/>	2	
		>10 liter	<input type="radio"/>	3	
	b) hoe vaak komt dit ongeveer per jaar voor ?				
		CAPACITEIT	FREQUENTIE		
		<1 liter keer/jr	1	13
		1 tot 10 liter keer/jr	2	
	>10 liter keer/jr	3		
c) op welke manier zorgt u dat u uw klanten in dit geval tevreden stelt ?					
	lukt niet, neen-verkopen	<input type="radio"/>	1	14	
	klantspecifiek bij eigen leverancier laten maken	<input type="radio"/>	2		
	bij andere leverancier uit voorraad laten leveren	<input type="radio"/>	3		
	bij andere leverancier klantspecifiek laten maken overigen, nl.:.....	<input type="radio"/>	4		
				

7	Krijgt u weleens andersoortige vragen van klanten naar afwijkende waterdistillatie apparaten ?	Ja	<input type="radio"/>	1	15	
		Nee	<input type="radio"/>	2		
	Indien ja: a) wat voor soort vragen zijn dit dan ?			16	
	b) hoe vaak komt dit ongeveer per jaar voor ?			17	
7	c) op welke manier zorgt u dat u uw klanten in dit geval tevreden stelt ?	lukt niet, neen-verkopen	<input type="radio"/>	1 2 3 4	18	
		klantspecifiek bij eigen leverancier laten maken	<input type="radio"/>			
		bij andere leverancier uit voorraad laten leveren	<input type="radio"/>			
		bij andere leverancier klantspecifiek laten maken	<input type="radio"/>			
	overigen, nl.:.....					
8	Waar zou volgens u een 'ideaal' waterdistillatie apparaat aan moeten voldoen, en wat voor inkooprijds verwacht u daarbij ?					
		CAP	GEAUT.	VOLGLAS	VOORRAAD	INKOOP-
			J/N	J/N	CONTAINER	PRIJS
					AANWEZIG	J/N
		ART. A ... L/h FI/stuk
		ART. B ... L/h FI/stuk
		ART. C ... L/h FI/stuk
		ART. D ... L/h FI/stuk
	Evt. kunt u hieronder nog enkele aanvullende opmerkingen kwijt.	ART. A :				19
		ART. B :				
		ART. C :				
		ART. D :				
	OVERIGE:.....					
UW LEVERANCIERS VAN WATERDISTILLATIE APPARATEN						
9	Welke merken waterdistillatie apparaten voert u momenteel in uw assortiment ?			20	
10	Combineert u de bestelling van waterdistillatie apparaten met bestelling van ander glaswerk bij uw leverancier ?	altijd	<input type="radio"/>	1	21	
		meestal	<input type="radio"/>	2		
		soms	<input type="radio"/>	3		
		nooit	<input type="radio"/>	4		

11	<p>In het onderstaand overzichtje staan vijf factoren die voor u van belang zijn bij de beoordeling van uw leveranciers. Kunt u d.m.v. prioriteitsgetallen een rangschikking in deze factoren aanbrengen, overeenkomstig het belang dat u aan deze factoren hecht ?</p> <p>1: belangrijkste factor 5: minst belangrijke factor (Dus elk cijfer van 1 t/m 5 slechts éénmaal gebruiken)</p> <table data-bbox="594 362 1064 491"> <tr> <td>produktkwaliteit</td> <td>...</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>prijstelling</td> <td>...</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>levertijd</td> <td>...</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>leveringsbetrouwbaarheid</td> <td>...</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>technische- en verkoopservice</td> <td>...</td> <td>5</td> </tr> </table>	produktkwaliteit	...	1	prijstelling	...	2	levertijd	...	3	leveringsbetrouwbaarheid	...	4	technische- en verkoopservice	...	5		22
produktkwaliteit	...	1																
prijstelling	...	2																
levertijd	...	3																
leveringsbetrouwbaarheid	...	4																
technische- en verkoopservice	...	5																
12	<p>Hier eindigt de vragenlijst. Als u naar aanleiding van deze enquête nog aanvullende opmerkingen of kritiek heeft, kunt u deze zaken hieronder kwijt.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		23															
	<p>Voor het retourneren van deze enquête kunt u gebruik maken van de bijgevoegde portvrije enveloppe</p>																	

BIJLAGE 3: DEFINITIEVE ENQUÊTE



GLASTECHNIEK NEDERLAND B.V.

Urkhovenseweg 13
Postbus 6117
5600 HC Eindhoven
Tel. 040 - 81 01 75
Fax 040 - 81 09 35

1~
2~
3~
4~
5~

Eindhoven, 28 mei 1993

Geachte 6~,

Vorige week heeft u een vooraankondiging van deze enquête ontvangen. De reden van deze enquête is dat Glastechniek Nederland B.V. graag inzicht in de markt voor waterdistilleerapparaten wil krijgen, om zijn (eventueel toekomstige) klanten optimaal te kunnen bedienen.

Wij hopen dat u hieraan wilt meewerken. We hebben de enquête zo kort mogelijk gehouden. Uit enkele proefenquêtes is gebleken dat het invullen gemiddeld 10 minuten in beslag neemt.

Als u niet aan deze enquête wilt deelnemen dan verzoeken wij u toch om het bijgevoegde NEEN-kaartje, voorzien van uw firmanaam, middels bijgevoegde retourenveloppe aan ons terug te zenden. De reden hiervoor is een efficiënte nonresponse verwerking.

Veel vragen zijn ja/nee-vragen of meerkeuzevragen. Deze vragen kunnen beantwoord worden door bij het juiste antwoord het rondje zwart te maken. Bij de open vragen kunt u uw antwoord op de daarvoor bestemde stippelijntjes opschrijven. Bij sommige vragen worden nog aanvullende aanwijzingen gegeven.

Voor vragen over deze enquête kunt u altijd bellen naar Glastechniek Nederland B.V., tel. 040-810175.

Wij verzoeken u vriendelijk om de enquête voor zover mogelijk binnen twee weken te retourneren.

Onze hartelijke dank voor uw medewerking.

A. Paanakker
Bedrijfskundewinkel TUE

H.M.A. Oosterbeek
Manager GTN

BEDRIJFSNAAM:

PLAATS:

UW NAAM:

UW FUNCTIE:

UW HUIDIGE ASSORTIMENT WATERDISTILLATIE APPARATEN																																																							
1	Hebt u waterdistillatie apparaten in uw huidige assortiment ?	Ja <input type="radio"/>	1																																																				
		Nee <input type="radio"/>	2																																																				
	Zonee, wilt u dan toch a.u.b. dit eerste blad van de verder niet ingevulde enquête terugsturen middels de bijgevoegde portvrije enveloppe ?		01																																																				
2	Houdt u zelf waterdistillatie apparaten op voorraad ?	Ja <input type="radio"/>	1																																																				
		Nee <input type="radio"/>	2																																																				
	Zonee, wat is de besteltijd van waterdistillatie apparaten voor u ?	<1 week <input type="radio"/>	1																																																				
	1 à 2 weken <input type="radio"/>	2																																																					
	2 à 3 weken <input type="radio"/>	3																																																					
3 à 4 weken <input type="radio"/>	4																																																						
> 4 weken <input type="radio"/>	5																																																						
			03																																																				
3	Hebt u 'enkel'waterdistillatie apparaten in uw huidige assortiment ?	Ja <input type="radio"/>	1																																																				
		Nee <input type="radio"/>	2																																																				
	Indien ja, wilt u dan in onderstaande tabel aangeven: - welke doorstroomcapaciteiten u in het assortiment hebt. - of deze versies al dan niet geautomatiseerd zijn. (als u van een bepaalde capaciteit zowel een handmatige als een geautomatiseerde versie in het assortiment heeft, de kolom 'beide' aankruisen) - een indicatie van de afzet in stuks per maand.		04																																																				
	<table border="0"> <thead> <tr> <th rowspan="2">CAP.</th> <th rowspan="2">HANDM.</th> <th rowspan="2">GEAUT.</th> <th rowspan="2">BEIDE</th> <th colspan="3">AFZET</th> </tr> <tr> <th>1à3</th> <th>3à5</th> <th>>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </tbody> </table>	CAP.	HANDM.	GEAUT.	BEIDE	AFZET			1à3	3à5	>5L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		05
CAP.	HANDM.					GEAUT.	BEIDE	AFZET																																															
		1à3	3à5	>5																																																			
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																	
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																	
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																	
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																	
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																	
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																	
4	Hebt u bi-waterdistillatie (bi-dest) apparaten in uw huidige assortiment ?	Ja <input type="radio"/>	1																																																				
		Nee <input type="radio"/>	2																																																				
	Indien ja, wilt u dan in onderstaande tabel aangeven: - welke doorstroomcapaciteiten u in het assortiment hebt. - of deze versies al dan niet geautomatiseerd zijn. (als u van een bepaalde capaciteit zowel een handmatige als een geautomatiseerde versie in het assortiment heeft, de kolom 'beide' aankruisen) - een indicatie van de afzet in stuks per maand.		06																																																				
	<table border="0"> <thead> <tr> <th rowspan="2">CAP.</th> <th rowspan="2">HANDM.</th> <th rowspan="2">GEAUT.</th> <th rowspan="2">BEIDE</th> <th colspan="3">AFZET</th> </tr> <tr> <th>1à3</th> <th>3à5</th> <th>>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>....L/h</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </tbody> </table>	CAP.	HANDM.	GEAUT.	BEIDE	AFZET			1à3	3à5	>5L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		07
CAP.	HANDM.					GEAUT.	BEIDE	AFZET																																															
		1à3	3à5	>5																																																			
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																	
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																	
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																	
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																	
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																	
....L/h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																	

WENSEN VAN UW KLANTEN				
5	Aan welke branches levert u waterdistillatie apparaten ?			
	farmaceutische industrie	<input type="radio"/>	1	08
	petrochemische industrie	<input type="radio"/>	2	
	reuk- en smaakstoffen industrie	<input type="radio"/>	3	
	voedingsmiddelen industrie	<input type="radio"/>	4	
	overheid	<input type="radio"/>	5	
	onderwijs	<input type="radio"/>	6	
	overigen, nl.:	<input type="radio"/>	7	
.....				
6	Krijgt u weleens vragen van klanten naar afwijkende doorstroomcapaciteiten van waterdistillatie apparaten ?	Ja <input type="radio"/>	1	09
		Nee <input type="radio"/>	2	
	Zonee, ga door naar vraag 7			
	Indien ja:			
	a) naar welke capaciteiten ?	<1 liter <input type="radio"/>	1	10
		1 tot 10 liter <input type="radio"/>	2	
		>10 liter <input type="radio"/>	3	
	b) hoe vaak komt dit ongeveer per jaar voor ?			
		CAPACITEIT	FREQUENTIE	
			1à3 3à5 >5	
		<1 liter	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1
		1 tot 10 liter	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	2
	>10 liter	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	3	
c) op welke manier zorgt u dat u uw klanten in dit geval tevreden stelt ?				
	lukt niet, neen-verkopen	<input type="radio"/>	1	
	klantspecifiek bij eigen leverancier laten maken	<input type="radio"/>	2	
	bij andere leverancier uit voorraad laten leveren	<input type="radio"/>	3	
	bij andere leverancier klantspecifiek laten maken	<input type="radio"/>	4	
	overigen:.....	<input type="radio"/>	5	
			
7	Krijgt u weleens vragen van klanten naar volledig inerte (volglas) waterdistilleer apparaten ?	Ja <input type="radio"/>	1	13
		Nee <input type="radio"/>	2	
	Zonee, ga door naar vraag 8			
	Indien ja:			
	a) naar welke capaciteiten ?	<1 liter <input type="radio"/>	1	14
		1 tot 10 liter <input type="radio"/>	2	
		>10 liter <input type="radio"/>	3	
	b) hoe vaak komt dit ongeveer per jaar voor ?			
		CAPACITEIT	FREQUENTIE	
			1à3 3à5 >5	
		<1 liter	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1
		1 tot 10 liter	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	2
	>10 liter	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	3	
c) op welke manier zorgt u dat u uw klanten in dit geval tevreden stelt ?				
	lukt niet, neen-verkopen	<input type="radio"/>	1	
	klantspecifiek bij eigen leverancier laten maken	<input type="radio"/>	2	
	bij andere leverancier uit voorraad laten leveren	<input type="radio"/>	3	
	bij andere leverancier klantspecifiek laten maken	<input type="radio"/>	4	
	overigen, nl.:	<input type="radio"/>	5	
			

12	<p>In het onderstaand overzichtje staan vijf factoren die voor u van belang zijn bij de beoordeling van uw leveranciers. Kunt u d.m.v. prioriteitsgetallen een rangschikking in deze factoren aanbrengen, overeenkomstig het belang dat u aan deze factoren hecht ?</p> <p>1: belangrijkste factor 5: minst belangrijke factor (Dus elk cijfer van 1 t/m 5 slechts éénmaal gebruiken)</p> <table data-bbox="598 353 1035 491"> <tr> <td>produktkwaliteit</td> <td>...</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>prijstelling</td> <td>...</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>levertijd</td> <td>...</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>nakomen van afspraken</td> <td>...</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>technische- en verkoopservice</td> <td>...</td> <td>5</td> </tr> </table>	produktkwaliteit	...	1	prijstelling	...	2	levertijd	...	3	nakomen van afspraken	...	4	technische- en verkoopservice	...	5		24
produktkwaliteit	...	1																
prijstelling	...	2																
levertijd	...	3																
nakomen van afspraken	...	4																
technische- en verkoopservice	...	5																
13	<p>Hier eindigt de vragenlijst. Als u naar aanleiding van deze enquête nog aanvullende opmerkingen of kritiek heeft, kunt u deze zaken hieronder kwijt.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		25															
	<p>Voor het retourneren van deze enquête kunt u gebruik maken van de bijgevoegde portvrije enveloppe</p>																	

BIJLAGE 4: OVERZICHT VAN GEENQUETEERDEN

RESPONS OVERZICHT

BEDRIJF	RESPONS		VOLLEDIG INGEVULD	NIET IN ASSORTIMENT	WEL IN ASSORTIMENT /GEEN INTERESSE
AGK	0			0	
ANIMED					
APPLIKON	0			0	
AQUAPUR					
AT.FLOS					
BAKER	0			0	
BASANNED	0		0		
BESTER					
BEUNDRON					
BIDDINGH					
BIOTRAD					
BIO-RAD					
BLOCKLAN					
BOER					
BOOM	0		0		
BUCHEM					
CH GOFFI					
CHROMP	0			0	
C.N.I.					
DELTA M	0			0	
DIJKSTRA					
ELBANTON					
ELGEBE					
EMERGO					
FELIX					
GLASAP					
GLASKLO					
HANDELSO					
HOOF					
HOSPID	0			0	
INSTRU					
INSTRUME					
INTERLAB					
INTERNAT					
INTERSCI	0			0	
JANSSEN	0			0	
KONINKLI					
LABCENT					
LABSHOP					
LAMERS					
LEEUWEN					
LINDEN					
LOENEN					
LOUWERS	0			0	
MERCK	0		0		
MESSCHEN					
NIFA					
OMNILABO	0			0	
OMVE					
OTAN	0			0	
PISTOR					
PROTON					
PULLES	0			0	
QUARTZ &	0			0	
RENES GL					
RETSCH	0			0	
RIJNLAND					
RITHESST	0			0	
ROFA					
SCIENTIF					
SPATEL					
TECHNO					
TORICEL	0			0	
TUINHOUT					
VER GLAS					
WESTER	0			0	
ZEELAND					

TOTAAL: 20 3 17

Totale verstuurd: 67
Anonieme respons: 3
Geregistreeerde respons: 20

Totale respons: 23

Responsiepercentage: 34,33%