



• De 'at work' banners zorgen voor een strakke afwerking

**Peter Tanger (baliemedewerker Hazet):** **PBM Hazet:** "In één woord: Fantastisch! De HaVeP stand ziet er werkelijk prachtig uit! Onze klanten blijven nu vaak nog even "snuffelen" en geven aan dat de shop er keurig en netjes uitziet".

**Suzanne Langenberg (verkoop binnendienst Hazet, gespecialiseerd in bedrijfskleding en PBM):** "Door het assortiment

Vervolg van pagina 4 •

van HaVeP op deze manier tentoon te stellen, kunnen klanten in één oogopslag het gehele assortiment inzien en niet alleen het deel waar ze al bekend mee zijn".

**Gerrit van den Berg (showroom-medewerker Hazet gespecialiseerd in bedrijfskleding en PBM):** "De HaveP shop is een echte blikvanger in de showroom van Hazet".

**Peter van Breemen (verkoopadviseur Hazet, gespecialiseerd in bedrijfskleding en PBM):** "De HaVeP shop is een welkome aanvulling waardoor klanten een duidelijke keuze kunnen maken bij de aanschaf van bedrijfskleding".

COLOFON: VERSCHIJNT 2X PER JAAR. JANUARI 2011, EDITIE 17. CONTACT IS EEN UITGAVE VAN: VAN PUIJENBROEK TEXTIEL. CONCEPT & VORMGEVING: WWW.JPGDANCE.NL  
ADRESGEGEVENS: VAN PUIJENBROEK TEXTIEL, BERGSTRAT 50, 5051 HC GOIRLE  
POSTBUS 11, 5050 AA GOIRLE - TELEFOON +31 (0)13 531 32 33 - INFO@VPTEX.COM

# contact

Van Puijenbroek Textiel  
Dutch textile solutions since 1865

Van Puijenbroek Textiel  
Dutch textile solutions since 1865



17<sup>E</sup> EDITIE  
JAARGANG 9  
JANUARI 2011

# contact

## HaVeP moet je hebben... Tel maar op! Campagnes Chemie en Maintenance van start!

Maak kennis met onze HaVeP ambassadeurs Frank & Patrick en Thomas & Peter in onze advertentiecampagnes voor de maintenance respectievelijk de chemie sector.

Als basis voor deze advertentiecampagnes stond een groot marktonderzoek centraal. De resultaten van dit onderzoek laten o.a. zien welke kritische behoeften aanwezig zijn in deze sectoren. Ook is aan bedrijfskleding een betekenis gegeven. Is bedrijfskleding met andere woorden nu een visitekaartje of juist een noodzaak? HaVeP laat in deze campagnes zien dat de bedrijfskleding is afgestemd op de behoeften die in deze sectoren aanwezig zijn. Als logische optelsom worden de zaken weergegeven die belangrijk zijn voor deze sectoren. HaVeP maakt hiermee duidelijk dat je HaVeP moet hebben als je werkt in de chemie of de maintenance sector.

Ga naar [www.havep.com/chemie](http://www.havep.com/chemie) en/of [www.havep.com/maintenance](http://www.havep.com/maintenance) voor actuele informatie.



• Campagne chemie



• Campagne maintenance

### Voor DAF Trucks is alleen het beste goed genoeg

DAF Trucks is onbetwist marktleider op de Nederlandse vrachtwagenmarkt. DAF wil deze positie behouden door de hoogst mogelijke kwaliteit en klanttevredenheid te realiseren. Het nieuwe kledingpakket, dat Bucofa in opdracht van Berendsen heeft ontwikkeld draagt daar aan bij.

Lees verder op pagina 2 •

### Introductie HaVeP shop-in-shop bij Hazet Zaandam

Hazet rondt dit jaar het moderniserings-traject af met de opening van een nieuwe showroom in Zaandam. De hoofdvestiging kreeg een nieuwe jas met een uitgebreide service.

Lees verder op pagina 3 •

### HaVeP en Bucofa slaan goede weg in!

In 2008 heeft Van Puijenbroek Textiel in samenwerking met USP Marketing Consultancy een internationaal klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De verkregen resultaten zijn intern door de betrokken business units en afdelingen geanalyseerd.

Lees verder op pagina 5 •

### HaVeP en Bucofa slaan goede weg in!

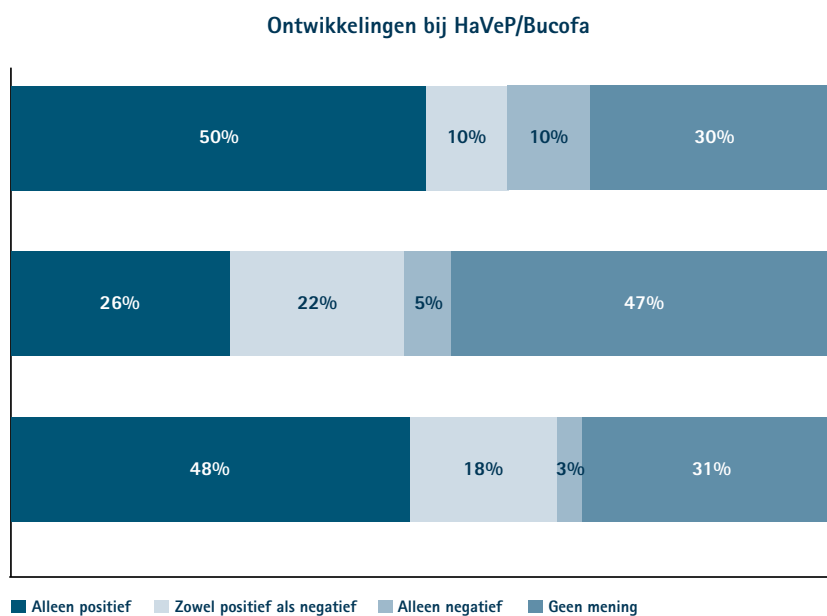
# Inzet medewerkers wordt door u gewaardeerd

## RESULTATEN KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2010

In 2008 heeft Van Puijenbroek Textiel in samenwerking met USP Marketing Consultancy een internationaal klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De verkregen resultaten zijn intern door de betrokken business units en afdelingen geanalyseerd, waarna gerichte verbeteracties zijn opgesteld, waaronder:

- ontwikkelen modern gestylde kledinglijnen,
- upgraden huidige kledinglijnen;
- eigentijdse uitstraling documentatie.

5 - EDITIE 17 - JAARGANG 9



Om de voortgang in deze verbeteracties te meten en nieuwe mogelijkheden voor verbetering te achterhalen, heeft dit najaar weer een klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden.

### POSITIEVE VERANDERINGEN

Het aanscherpen van de stylingdoelstelling van de bedrijfskleding is één van de verbeteracties geweest. Onze klanten geven aan dat de nieuwe en moderne kledinglijnen een positieve verandering zijn t.o.v. 2008. Ook de betere communicatie en de klantgerichtheid zijn positieve ontwikkelingen. Slechts een enkeling heeft een negatieve ervaring gehad.

De Nederlandse klanten van HaVeP zijn het meest te spreken over de buitendienst en de verkoop binnendienst. Vooral op de buitendienst scoort HaVeP hoger dan de concurrent. Tevens is dit onderdeel het belangrijkste bij de vorming van de algemene tevredenheid. De tevredenheid van de Belgische klanten van HaVeP ligt op alle onderdelen hoger dan het concurrentiegemiddelde. Op de onderdelen assortiment, prijs, logistiek, verkoop binnendienst en administratieve organisatie is de relatieve tevredenheid zelfs gestegen. De klanten van Bucofa zijn ook het meest content met de verkoop binnendienst en buitendienst. Ten opzichte van 2008 is de tevredenheid voor beide onderdelen gestegen.

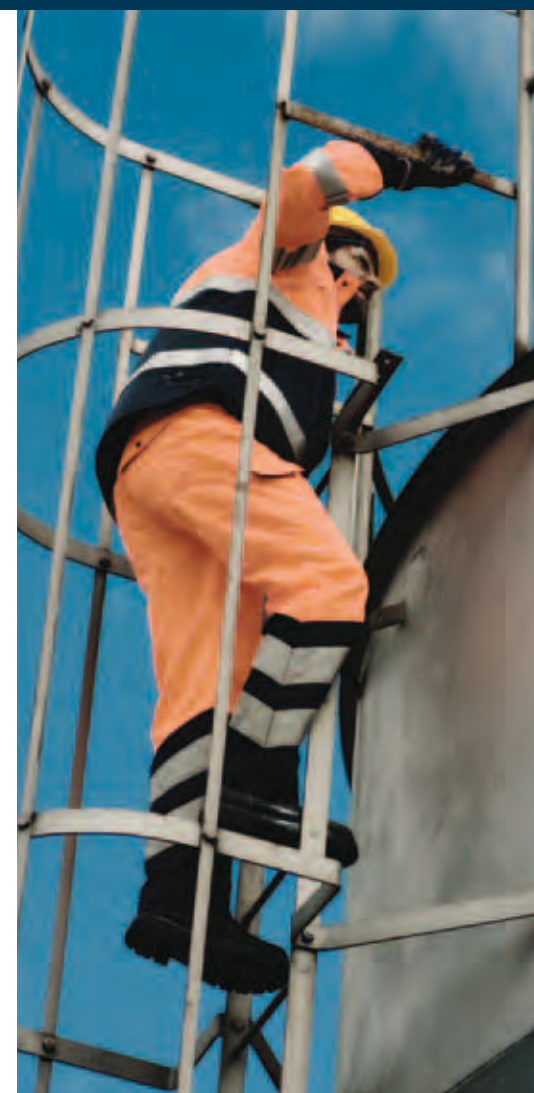
### IMAGO

Zowel HaVeP als Bucofa heeft bij de meerderheid van de klanten een goed imago. De drie meest genoemde steekwoorden die beide merken typeren zijn betrouwbaarheid, degelijk en aantrekkelijke kwaliteit. HaVeP en Bucofa worden ook het meest vergeleken met het merk Volkswagen. Hoewel er binnen Van Puijenbroek Textiel de afgelopen twee jaar sterk is ingezet op innovatie, is dit nog niet direct terug te zien in het imago

van de twee merken. Waar het echter wel duidelijk naar voren is gekomen, is bij de positieve ontwikkelingen die de klanten hebben gezien. HaVeP en Bucofa zijn de goede weg ingeslagen.

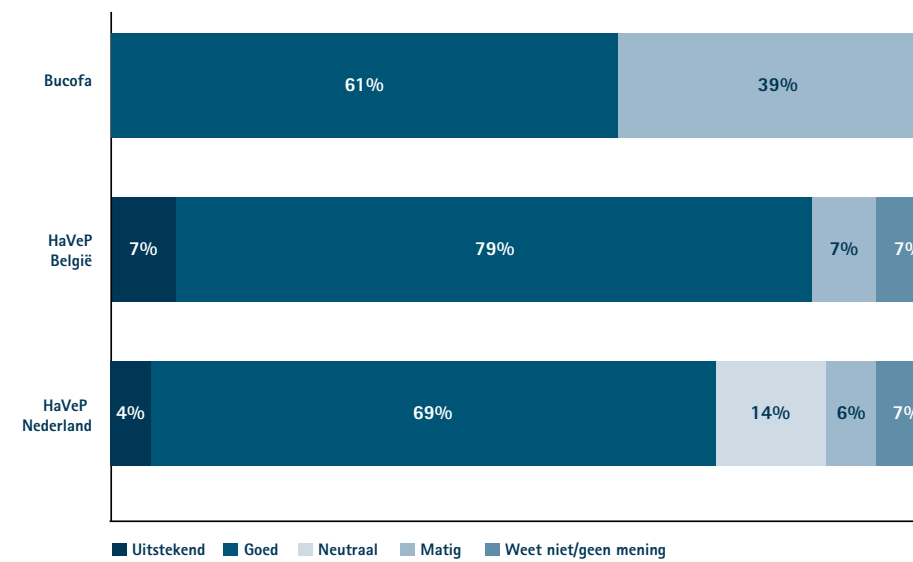
### GESTRUCTUREERDE OPTIMALISERING

De verkregen resultaten van het onderzoek in 2010 zijn intern door de betrokken units en afdelingen geanalyseerd, waarna gerichte uitbouw- en verbeteracties zijn opgesteld. Zodoende gebruiken wij de resultaten om een verdere optimalisering te bereiken. Ook zijn doelstellingen m.b.t. de styling en het draagcomfort van de bedrijfskleding en de uitstraling en de duidelijkheid van de documentatie aangescherpt. Samen met haar relaties streeft Van Puijenbroek Textiel naar een verhoogde klanttevredenheid. Wij blijven hier nu en in de toekomst hard aan werken. Om de voortgang in deze optimalisering te meten, nodigt van Puijenbroek Textiel u ook in de toekomst uit om uw mening met betrekking tot de klanttevredenheid te geven. Uiteraard staan wij dagelijks open voor uw suggesties en verbeterpunten!



• HaVeP en Bucofa; betrouwbaar, degelijk en aantrekkelijke kwaliteit.

### Imago HaVeP/Bucofa



EDITIE 17 - JAARGANG 9 - 6



• Moderne kleding die tegelijkertijd praktisch is

Voor DAF Trucks is alleen het beste goed genoeg

## Succes story over samenwerking tussen DAF, Berendsen en Bucofa

DAF Trucks is onbetwist marktleider op de Nederlandse vrachtwagenmarkt. DAF wil deze positie behouden door de hoogst mogelijke kwaliteit en klanttevredenheid te realiseren. Het nieuwe kledingpakket, dat Bucofa in opdracht van Berendsen heeft ontwikkeld draagt daar aan bij.

DAF Trucks besteedt de zorg voor haar bedrijfskleding al jaren uit aan Berendsen. Richard de Jong, manager automotive, adviseert DAF bij de keuze voor passende kleding en bijkomende services als reiniging en onderhoud. "Je staat er wellicht niet direct bij stil, maar kleding draagt bij aan het bedrijfsresultaat. Zo ook bij DAF. Hier moeten medewerkers in veilige werkomstandigheden kunnen werken en niet gehinderd worden door hun kleding. Onze service staat een vlekkeloze productie geen moment in de weg."

### NIEUWE KLEDING VOOR DE DEALERS

De samenwerking bevalt DAF zo goed dat Berendsen nu ook de nieuwe bedrijfskleding voor de dealers van DAF heeft ontwikkeld. "Het gaat hierbij niet alleen om de dealers in Nederland,

"Je staat er wellicht niet direct bij stil, maar kleding draagt bij aan het bedrijfsresultaat."



• Trots wordt de DAF bedrijfskleding getoond

### AAN DE SLAG

Met de wensen van DAF is de designafdeling van Bucofa aan de slag gegaan. Albert Linssen, Business Unit Manager Bucofa: "We hebben een moderne en mooie collectie ontwikkeld. De kleding is uitgevoerd in blauw, de huiskleur van DAF. Blauw is tegelijkertijd praktisch: vuil en vet is hierop minder snel zichtbaar dan op een lichtere kleur. De andere huiskleur van DAF, rood, laten we terugkomen op verrassende plekken in de kleding. De donkerblauwe biezen maken het helemaal af."

Maar de designers van Bucofa hebben verder gekeken dan alleen naar de looks. Albert Linssen: "Om de levensduur van de kleding te vergroten hebben we gekozen voor een stevig doek dat duurzaam en comfortabel is. De kleding is zo ontworpen dat reparaties makkelijk uit te voeren zijn door de medewerkers van Berendsen. We hebben verder gekeken naar de

weersomstandigheden. In het Noorden van Europa is het bijvoorbeeld kouder en houdt een extra fleecelaag de medewerkers warm. Ook aan de medewerkers in warmere landen is gedacht: hier is een werkbrok met poloshirt ideaal."

### TOPRESULTAAT

Nadat de eerste ontwerpen klaar waren, heeft Berendsen een aantal testen uitgevoerd. Wastesten bijvoorbeeld, waarbij is gekeken naar de duurzaamheid van de gekozen materialen en confectie. De voorstellen van Bucofa slaagden hiervoor met vlag en wimpel. Berendsen heeft alle feedback aan Bucofa doorgegeven die vervolgens zorgde voor de finale uitwerking. Overalls, broeken en jacks, maar ook polo's, bodywarmers en fleecjacks: de hele DAF-organisatie is inmiddels voorzien van kleding, die bijdraagt aan het realiseren van topkwaliteit en tevreden klanten. •

## Introductie HaVeP shop-in-shop bij Hazet Zaandam Klanten kunnen nu nog duidelijker een keuze maken bij de aanschaf van bedrijfskleding

Hazet rondt dit jaar het moderniseringstraject af met de opening van een nieuwe showroom in Zaandam. De hoofdvestiging kreeg een nieuwe jas met een uitgebreide service. Klanten kunnen nog altijd terecht voor dezelfde diensten en producten. De showroom is vernieuwd en uitgebreid met nog eens 400 m<sup>2</sup>. Beneden heeft de klant een royale keus uit machines en hygiëneproducten. Van zeepdispensers tot professionele reinigingsmachines. Op de eerste etage heeft Hazet een even grote ruimte met bedrijfskleding, veiligheidsschoenen en -middelen.

Bij Hazet is het idee ontstaan om leveranciers van bedrijfskleding, veiligheidsschoenen en -middelen de mogelijkheid te geven een "eigen" shop te creëren op de

eerste etage. Oftewel een "shop in shop" concept. HaVeP Workwear/Protective wear speelde hier enthousiast op in door

Lees verder op pagina 4 •

### • Nieuwe HaVeP shop-in-shop



• V.l.n.r. Peter Tanger, Wanda van 't Veer, Suzanne Langenberg, Gerrit van den Berg en Peter van Breemen.

een compleet nieuw concept te lanceren. De shop heeft bewust een stoere, krachtige uitstraling gekregen door gebruik te maken van staalconstructie elementen in combinatie met 'at work' banners van de verschillende HaVeP collecties. Hierbij hoort een strakke afwerking met vloertegels, een spreek-/vergader tafel, LCD-scherm met filmpresentatie en moderne mannequins.

## "De shop heeft een stoere, krachtige uitstraling gekregen"

De shop telt 42 m<sup>2</sup> en met meer dan 300 artikelen, een riante collectie aan bedrijfskleding. Klanten kunnen direct in de showroom passen: van alle artikelen is een maatserie aanwezig. Indien gewenst behoort het bedrukken van de bedrijfskleding tot de mogelijkheden.

De medewerkers geven u graag, en geheel vrijblijvend, een rondleiding. De koffie staat klaar! Ook interesse in een HaVeP shop-in-shop? Vraag het uw HaVeP Account Manager.

Lees verder op pagina 5 •

### • De shop in shop banners

