

Koppig

15-11-2019 09:00



Groothandels die nog de moeite nemen om een papieren catalogus te verzorgen hebben bij deze winkelier een hele, hele grote stap voor. Desalniettemin ...

Op deze rustige zaterdag was de staande infobalie in het midden van onze winkel mijn werkplek. Ik bladerde door de kersverse 2020-catalogus en hield een blanco intern bestelformulier paraat. Als een door de wol geverfde winkelier kan ik praten en breien tegelijk waardoor ik tussen het bladeren en het klanten helpen door twintig artikelregels noteerde op het bestelformulier: artikelnummer >> aantal >> omschrijving.

Uit het blote hoofd. De orderwaarde was ongeveer
€ 1300,= excl. btw.

Rond het middaguur verstuurde ik het formulier per fax naar Noord-Nederland.

Toevallig hebben zender en ontvanger beiden nog de beschikking over zo'n machtig mooi praktisch apparaat. Maar nu komt het:

De groothandel belde vervolgens naar de winkel met de mededeling dat de bestelling niet kan worden verwerkt omdat deze niet is besteld via de online bestelmodule. Bestellingen per fax, e-mail, telefoon of post worden niet aangenomen. Orders kunnen uitsluitend via de website.

Enkele jaren terug ontmoette ik dezelfde halsstarrigheid bij dezelfde noorderling maar werden de goederen uiteindelijk toch geleverd. Dit keer was hij dit duidelijk niet van plan:

“wij hebben geen mogelijkheid om orders te verwerken buiten het systeem”

Hierop herinnerde ik de man aan de omstandigheden: het is oktober en de twintig artikelen hoeven pas in april geleverd te worden. Tot die tijd heeft een van de secretaresses vast wel tijd om de gegevens in het systeem te kloppen. Niet dus.

De beste man was niet gevoelig voor mijn kant dat in de winkel onvoldoende tijd (en zin) beschikbaar is om bij de groothandels door de bestanden te scrollen voor een artikelselectie. No way. Het is wat mij betreft graag leveren of niet leveren. Niet dus.

Door koppigheid van twee kanten dreigt de levering nu niet door te gaan terwijl het overtikken van de twintig artikelnummers waarschijnlijk minder dan drie minuten kost.

Het telefoongesprek eindigde niet onvriendelijk maar wel onvoldaan. Door de stugheid van de toeleverancier zwemmen de klantkinderen van onze winkel in 2020 waarschijnlijk in inflatables van een andere groothandel.

De kans is reëel dat de vervangende groothandel niet beschikt over een papieren catalogus; laat staan over een faxapparaat. Hiermee brengt de wederzijdse koppigheid deze winkelier niet veel verder.

admin