

Denken in oplossingen

01-11-2021 08:52



In de talloze kleine gesprekjes met onze klanten bemerken we regelmatig een zekere afkeer tegen grootschalige bouwmarkten en tegen webshops. Natuurlijk is dit voor negentig procent naar de mond praten; we nemen het voor kennisgeving aan. Ontwikkelingen in de markt bewijzen het ongelijk van die stellingname. Immers groeien de grote ketens, offline en online, en ook de webshops gemiddeld (veel) harder dan de klassieke plattelandswinkels.

Dit neemt niet weg dat wel degelijk een deel van ons electoraat bewust kiest voor de vakhandel, c.q. voor de aanbieder om de hoek. Deels ingegeven door koopmotieven als afstand, parkeren en gemoedelijke sfeer maar het grootste deel van de winkeltrouw komt voort uit het meedenkaspect. Het trio warenkennis, meedenken en adviseren vormt misschien wel het fundament onder het bestaansrecht. Direct gevolgd door ontzorg- en maatwerkoplossingen.

In de eigen winkel gaan we redelijk ver in het meedenken en het verlenen van gratis service maar de eerlijkheid en de volledigheid gebieden te melden dat er wel een grens is. Het eindigt ongeveer bij het vervangen van een batterij in een afstandsbediening, een rubbertje van een drukspuit of het monteren van een bezemsteel.

Wel gaan we veel verder in adviseren en verwijzen. Zodra de eigen kennis tekortschiet (dagelijks), maken we gebruik van het eigenhandig samengestelde 'derdenmapje', welke is gevuld met data van ongeveer vijftien meer gespecialiseerde mededingers.

Per pagina een portret van één vakbroeder: foto van het pand, adresgegevens, contactgegevens en openingstijden. Ons derdenmapje bevat de stamgegevens van een slotenspecialist, interieurtimmerwerk, grasmaaierslijper, kleinsanitair, tuinhout totaalaanbieder en diverse anderen. Allemaal uit de regio. Achteraan in het mapje hebben we een lijstje gemaakt met dienstverleners op tal van vlakken, zoals daar zijn: een aircomonteur, mollenvanger, rioolontstopper, schuttingbouwer, tuinberekening etc. etc. Onze klanten waarderen dit enorm.

Omgekeerd steken ze niet onder stoelen of banken dat ze matig tevreden zijn over het adviesniveau bij de grootschalige vakbroeders. Bijgaande foto illustreert perfect waartoe dit kan leiden. Het plaatje kwam ik ergens tegen en wil ik graag met u delen.

Vrij en bezet op zijn smalst.

Ad Geerts, Ondernemer

Redactie