

'We doen wat de markt vraagt'

19-10-2012 02:00



De klant staat in de filosofie van Stam centraal. Jaren geleden stapte Ruro naar Knipex met het voornemen om een productenvoorraad aan te leggen. In eerste instantie reageerde de fabrikant afwijzend, maar tegenwoordig stellen de Duitsers dat als verplichting voor hun buitenlandse partners. "We houden voorraad van alle merken omdat de klant het vraagt. Niet iedere klant komt

aan een orderbedrag dat franco levering mogelijk maakt. Andere klanten willen geen 27 facturen en kiezen voor centrale verzending, willen snelle levering of kiezen voor de levering van meerdere merken vanaf één adres. We doen gewoon wat de markt vraagt."

Effectieve buitendienst

Een ander speerpunt zit in het dna van het bedrijf verankerd. Stam heeft 'open communicatie' namelijk hoog in het vaandel staan. En dat mes snijdt aan twee kanten. "De inkoopprijs is niet altijd het belangrijkste. Het draait in veel gevallen om de beschikbaarheid en de kosten van de logistiek. Geef je de klanten de keuze, dan heb je voor hen altijd de juiste oplossing: in goede tijden hoor je 'als ik het maar heb', in mindere tijden houden klanten weinig voorraad aan en geven ze de voorkeur aan weinig leveranciers. dan is het aan ons om onze klanten te attenderen op ons breed A-merkenpalet. dat is vaak niet makkelijk."

Om dat te bewerkstelligen, werkt Ruro met een 'effectieve' buitendienst, zoals Stam het noemt. die moet de klanten ontzorgen. "Wij moeten de kolom binden en een programma samenstellen, waaraan

alle partijen geld verdienen: de fabrikant, de handel, en wij ook."

Europees fabrikaat

de a-merken die Ruro vertegenwoordigt, produceren hun producten voor 90% in Duitsland en de rest van Europa. Stam hecht daar veel waarde aan, ook voor de private labels die hij voert. "De kwaliteit van producten uit Europa is constanter. Daarnaast geven A-merken een bepaalde prijsrust in de markt, daarom staan ze bij ons echt centraal. Maar we leveren ook private labels. Dat is een bewuste keuze om de A-merken te beschermen. Onze klanten willen wel eens uit de concurrentiestrijd wegblijven en kiezen dan voor alternatieven, soms uit dezelfde stal. De klant wil de keuze. dan kun je hem toch het beste een alternatief uit eigen huis aanbieden? Het is onze taak ervoor te zorgen dat de concurrentiepositie van onze Nederlandse handelaren intact blijft. Daarmee

zetten we ons in om het bestaansrecht van de handel in stand te houden."

Vakhandel en grossier centraal

Naast de fysieke grenzen neemt Ruro ook de virtuele wereld serieus. dat was ooit anders. "Ja, maar door de internationalisering van de markt kun je niet meer 'nee' zeggen tegen internet. Het is ook de taak van de Nederlandse handelaren om het beter te doen dan buitenlandse partijen. Het is de taak van Ruro om ervoor te zorgen dat de prijzen waar mogelijk intact blijven. Daarom houden we heel goed in de gaten wie onze merken verkoopt. We willen geen stoorzenders. Iedereen is gebaat bij

duidelijkheid."

Die duidelijkheid staat ook centraal in Stams politiek waarin de vakhandel centraal staat. "Die heeft ons groot gemaakt. Onze filosofie is heel simpel. Wil je klant zijn, dan moet je met zes merken een minimale omzet van € 25.000 halen. Op die manier kan ik een kleinere klant uitleggen waarom iemand andere condities heeft. Op die manier houden we ook de groothandels in stand. Want ook die zijn belangrijk in ons distributienetwerk."

Marc Nelissen