

De plank mis...

16-04-2003 02:00

Speciaalzaken boksen op tegen grootschaligen en die lijken onderling ook weer allemaal op elkaar. De consument shopt er lustig op los: wie 'm het best bedient, heeft vaak een streepje voor. Een klein stapje extra, maakt soms al een wereld van verschil. Maar zet dat stapje wel met overtuiging, anders doe je wellicht meer kwaad dan goed. Lees hoe je een kans voor open doel kunt verknoeien en in één moeite ook een portie goodwill verspeelt.

Marc Nelissen