'Consument én dealer helpen'

01-10-2014 15:20


Qlima
Qlima
portable heater
4
YEARS
Mobiles Heizgerät
Flytbar kamin
Estufa portátil
Appareil mobile de chauffage
Kannettava lämmitin
Stufa portatile
SRE 3230 C
dark grey metallic
1.08-3.00 kW
48-120 m³
16-44 h

PVG garandeerde in de aanloop van de merkwisseling van Zibro naar Qlima al dat aan de kwaliteit van de producten niet getornd gaat worden. Met een eigen inkoop, een eigen productontwikkeling en een goede kwaliteitscontrole neemt de leverancier de verantwoordelijkheid. “Natuurlijk,” vult salesmanager Benelux Jeroen Kramer aan, “we willen onze merk- en marktpositie waarmaken. We gooien onze naam niet te grabbel.”

Kennisoverdracht
Een belangrijk aspect van de PVG-organisatie vindt Kramer de buitendienst in Nederland en België. Zij zijn het gezicht van de service en de toegevoegde waarde die het bedrijf hoog in het vaandel heeft. Een belangrijk deel van hun tijd besteden de buitenmensen aan kennisoverdracht in de markt. “Producttrainingen en verkooptrainingen zijn eigenlijk standaard, maar met name in de training van het verkooppersoneel gaan we heel ver. Uiteraard gaan we in op de innovaties, op de prijzen en op de aspecten van onze producten waarop je in het verkoopgesprek moet letten. Hulp nodig bij het inrichten van het schap? Wij zorgen ervoor dat we de dealer helpen. Maar ook als in de aankoopfase consumenten graag een gedegen advies willen hebben, doen we dat. We gaan echt ver. In heel veel gevallen vangen onze deskundige verkoopbinnendienst en onze website al heel veel vragen op.”

Tevreden klanten
PVG investeert veel in kennis op de winkelvloer en op de website. Een heel logische en doordachte keuze. “Natuurlijk, want de beslissing tot een bepaalde aankoop valt of staat in de winkel. Daarom komen we twee keer per jaar, voor de winter en voor de zomer, met een climate coach. Daarmee help je de consument de juiste keuze te maken. Daarnaast liggen bij onze klanten consumentengidsen ter beschikking in een gigantische oplage waarin alles over onze producten staat. En we hebben natuurlijk een uitgebreide website waarop alle productinformatie, zoals technische gegevens, gebruikersinstructies, afbeeldingen, filmpjes, afmetingen of onderdelenlijsten terug te vinden zijn. En heeft een klant een specifieke vraag, dan zijn we de probleemoplosser: en ook daarin blinken we uit. Uiteindelijk moet dat leiden tot tevreden consumenten én tevreden dealers, onze klanten.”

Waardevolle instelling
Bij echt technische problemen is PVG's eigen technische dienst de oplosser. Zeker als er een klacht binnenkomt, reageert de technische dienst alert. “Bij verkeerd gebruik, een productfoutje of bij een héél weinig voorkomende klacht komt onze technische dienst in actie”, vertelt Kramer. “We willen het product zien! Die instelling bewijst zijn waarde. Voor split unitairco's en pelletkachels werken we met een landelijk dekkend netwerkinstallateurs. Dat heeft een groot voordeel: je weet als consument meteen naar wie je moet bellen, want die installateur heeft de producten geïnstalleerd en kent de situatie ter plaatse. Het voordeel van die procedure is bovendien dat de installateurs nog wat kleine en simpele producten meepakken in hun winkeltje. Dat geldt ook voor de pelletkachels: in andere landen zijn ze een begrip, maar in Nederland staat dit interessante segment nog in de kinderschoenen. We zijn er echter van overtuigd dat we hier, samen met de getrainde en gemotiveerde winkelverkopers én de pelletkachelinstallateurs, een groot succes van gaan maken.”

Marc Nelissen