

Met beleid

14-06-2019 00:31



Ik ben hier voor een paar planken en om eens te kijken wat deze zaak onderscheidt van ketens die de zogenaamd 'compacte' winkelformule verkennen. De filiaalmanager is hier duidelijk over: "Met vierhonderd vierkante meter zijn wij een kleine zaak, stukken kleiner nog dan de kleinste compact-winkel." Wel ziet hij bij de megastores een verschuiving van bulk naar een meer servicegerichte aanpak richting de thuisklusser. "En dat doen ze goed hoor," zegt hij. "Daar valt niks over te zeggen."

Zijn werknemer komt gelopen met de uitloop van een badkamerkraan. De borgring in de uitloopbevestiging is naar de gallemeizen. De klant zegt het zo gekocht te hebben. De filiaalhouder bekijkt het ding aandachtig. "Wij verkopen dit toch niet met een verloop?" De werknemer knikt: "Hebben ze er zelf ingedraaid. En niet bepaald met beleid." De klant staat verderop bij de kassa. Hij friemelt aan zijn oor. "Ik kom zo," zegt de filiaalmanager en trommelt met de uitloop tegen zijn dij.

"Een bestelzuil?" antwoordt hij op mijn vraag of hij die al een heeft. "Nee hoor, is hier nog niet echt nodig. Als klanten vragen hebben, kunnen ze gewoon bij ons terecht." Hij wijst naar zijn hoofd. "Hierin is de hele voorraad opgeslagen." Niettemin onderkent hij het belang van internet. Om tegemoet komen aan de wensen van de laptopshopper zullen zijn voorraden binnen afzienbare tijd zijn gekoppeld aan de website van de keten.

"Hebben jullie een Nederlandse vlag?" vraagt een klant. Hebben ze meestal wel. "Ik kan er een voor u

bestellen,” stelt de filiaalmanager voor. De klant lacht. Hij wil de vlag vanavond al halfstok hangen. Dodenherdenking. Hij wordt doorverwezen naar Pietje Seks, zoals de plaatselijke feestartikelenwinkel in de volksmond heet. Lang geleden dé plek voor schunnige lectuur. De man wil er daarom eigenlijk niet gezien worden. De filiaalhouder grinnikt: “Geen zorgen hoor, die tijd is voorbij.” De klant vertrekt, gerustgesteld en tevreden.

Zes planken in mijn mandje. Ook na de tweede poging meldt de betaalautomaat dat mijn bankpas niet geldig is. “Rustig aan, met beleid,” sust de filiaalhouder als hij de pas van me overneemt en hem met een vloeiende beweging in de automaat steekt. Opgelucht toets ik de pincode in.

Edwin Timmers

admin