

Demo's, oplossingen, kennis

01-10-2014 16:01



Pal voor de bouwvakvakantie dragen de End User Specialists van DeWalt een omvangrijk testpakket elektrische gereedschappen over aan de mensen van Strabags materiaaldepot in het Belgische Olen. De fabrikant van elektrisch gereedschap sloot een Europees contract met Strabag en ook de Benelux-organisatie overweegt nu een breed pakket DeWalt-machines op te nemen. "Uiteraard leveren we alles via onze dealers in de bouwgroothandel", legt Erik Verbij uit. Hij geeft leiding aan een team van zes End User Specialists die dealers bezoeken, maar vooral ook bestaande en nieuwe eindgebruikers enthousiast maken voor het merk en haar producten.

Eindgebruikers

Vandaag is Erik met Jerry aan de slag in Olen. Op basis van het huidige machinepark bij Strabag en hun wensen heeft het DeWalt-team een passend pakket samengesteld. Die machines worden nu uitgebreid gedemonstreerd aan het team van het materieeldepot. De technici van dit depot weten uit de praktijk welke machines waarvoor gebruikt worden, welke specs belangrijk zijn en waarom. Ze nemen de machines dus nieuwsgierig ter hand, luisteren naar de uitleg en wegen de ene machine af tegen de ander. Allemaal onder deskundige begeleiding van Jerry, één van de Belgische End User Specialists.

Enthousiasme en kennis

Deze demo is een typisch voorbeeld van het werk van zijn team, legt Verbij uit. "Waar onze area-managers zorgen dat onze handelspartners DeWalt in het assortiment nemen, zorgen onze End User Specialist vol

overgave voor 'pull' in de markt." Dat doen ze met drie man in België en drie in Nederland. Deze specialisten zijn het technisch commerciële gezicht van het merk en zetten hun technische kennis in bij nieuwe en bestaande eindgebruikers en bij dealers. Op dit moment geven ze bijvoorbeeld veel aandacht aan werkomstandigheden en veiligheid op de bouw en de rol van machines daarin. Op gebied van stof, vibratie en koppelcontrole heeft DeWalt een speciaal Perform & Protect-productprogramma ontwikkeld. Verbij: "Het werk van onze End User Specialists geeft mooie kruisbestuivingen. Demonstreren ze bijvoorbeeld op een bouwplaats bij een bestaande eindgebruiker, dan maken ze daar meteen een aanwezige collega van hem enthousiast. We geven nieuwe eindgebruikers ook de mogelijkheid om een machine in de dagelijkse werkzaamheden te testen. Aan het einde van de testperiode doet de End User specialist dan een evaluatie en in 80% van de gevallen wordt de machine meteen besteld. Dat order wordt dan ondergebracht bij een dealer naar keuze. Zo mixen de End User Specialists nieuwe en bestaande klanten en vergroten ze de beleving van het merk."

Dealerdagen en prototypen

Het DeWalt End User Specialist team bezoekt dus zelf bouwerven en geeft daar demonstraties, productinformatie en informatie over techniek en oplossingen. Ook werken ze nauw samen met de dealers van DeWalt. De specialists werken graag mee aan huishoudshows van de dealers, of gaan op verzoek van de dealer mee naar een klant. Zo ondersteunen ze de dealers in het verkoopproces.

Door dat intensieve klantcontact weten de End User Specialists natuurlijk precies waar de eindgebruiker op let en wat zijn eisen zijn. Vanuit dat oogpunt wordt het Benelux End User Specialist team ook regelmatig om feedback gevraagd door de productontwikkelaars van DeWalt. "Zo zijn wij zelf eigenlijk de proef testers van Dewalt", zegt Verbij. "Al schakelen wij daar eigenlijk ook weer altijd eindgebruikers bij in. Voor hen doen we dit allemaal en hun mening is uiteindelijk toch het allerbelangrijkst."

Marc Nelissen