Bison: Alles draait om vertrouwen

18-04-2013 02:00

Het is een gezellig komen en gaan op de stand van Bison Professional. De demowand trekt veel bekijks bij voorbijgangers. Marketingmanager Herbert van Arkel: “Professionals herkennen hierin het werk waar zij dagelijks mee bezig zijn.” De meeste aandacht gaat op de stand uit naar nieuwe innovaties, zoals de vernieuwde TiFa-Tix en Poly Max Express, maar ook de nieuwe Griffon HBS-200 Liquid Rubber. De producten worden gedemonstreerd op twee plekken op de stand. “We hebben een aantal voormalig vertegenwoordigers van ons bereid gevonden om onze producten te demonstreren”, zegt salesmanager Benelux Hans van der Linden. “Dat doen ze niet alleen hier, maar het hele jaar door bij onze handelspartners en op regionale beurzen. Dat heeft twee voordelen: ze hebben de kennis én een Bison-hart. Daardoor kunnen ze perfect het ‘Bison-gevoel’ overbrengen.”

Beleving

De demonstraties worden tevens gebruikt om een beetje beleving van het product over te brengen. Van Arkel: “Lijm is natuurlijk, in tegenstelling tot bijvoorbeeld een boormachine, geen product waar je direct heel veel gevoel bij hebt. Dat ondervangen we hier op de BouwBeurs door demo’s te geven. Ook tijdens trainingen voor medewerkers van onze handelspartners spelen we erop in door bijvoorbeeld een houtverbinding in elkaar te lijmen met onze Poly Max Express.” Van der Linden: “Als we dan een halfuur later klaar zijn, vragen we die medewerkers om die verbinding los te trekken. En dat lukt ze niet. Zo creëer je beleving. Dan weten de

medewerkers waar ze het over hebben.”

Vertrouwensrelatie

Volgens Van der Linden moet er een vertrouwensrelatie zijn tussen de leverancier, de handelaar én de eindgebruiker. “Die moet er gerust op zijn dat welk probleem hij ook heeft, wij een oplossing voor hem hebben.” Van wezenlijk belang daarin is dat de medewerker van de handelspartners het juiste product adviseert. Van Arkel: “De mensen van de groothandel moeten weten welke producten ze verkopen. We zitten in een branche waarbij de eindgebruiker al voor zo’n 80% weet welk product hij moet hebben. Door het stellen van drie of vier vragen moet de medewerker te weten komen welk product de klant precies nodig heeft.” “En daar helpen wij bij”, gaat Van der Linden verder. “Zo moet zowel de medewerker als de eindgebruiker in één oogopslag kunnen zien waar je een product voor kunt gebruiken. Onze trainingen zijn erop gebaseerd om het personeel zo op te leiden dat ze weten welke vragen ze moeten stellen, specifiek toegespitst op bepaalde problemen en klussen.”

Bison Informatie Centrum

De handelaar wordt verder ontzorgd doordat de eindgebruiker met eventuele vragen direct bij de fabrikant terecht kan. Van Arkel: “Het Bison Informatie Centrum staat vijf dagen in de week klaar voor ondersteuning. Van 08.30 tot 17.00 uur zijn onze technische experts telefonisch bereikbaar. Ook hebben we natuurlijk onze uitgebreide website. Met directmail brengen we eindgebruikers op de hoogte van nieuwe productontwikkelingen en acties. Zo zorgen we voor extra vraag bij de handel.”

Poly Max Express

De vernieuwde Poly Max Express hardt binnen vier uur uit. Hierdoor kan een klus makkelijk binnen een dag worden afgerond. De Poly Max is daarnaast makkelijk verwerkbaar. En dat voorkomt pijnlijke armen aan het eind van de dag. Dat waardeert een eindgebruiker.

HBS-200 Liquid Rubber

Universele afdichter voor vrijwel alle ondergronden. Onder andere geschikt voor het afdichten, beschermen en repareren van vloeren, wanden, muren, daken, naden, voegen en scheuren, aansluitingen, doorvoeren en constructiedelen. Ook zeer geschikt voor natte cellen en vraagstukken

omtrent luchtdicht bouwen.

Marc Nelissen