

“Frencken staat náást de klant, niet er tegenover”

13-11-2017 00:04



Het verlijmen van hout en houtachtige producten. Dat is de kern van Frencken. “Hout, HPL en plaatmateriaal, maar ook van nieuwe materialen. Daar komen steeds meer vragen over. En daar zijn bij Frencken blij mee. We vinden het leuk om oplossingen te bedenken, checken of er markt voor is en gaan ervoor. Dan gaan we zoeken en vergeten we soms de tijd.” In die productontwikkeling heeft Frencken tegenwoordig heel veel steun aan de collega’s van zusterbedrijven binnen het Soudal-concern.

Kwaliteit via de handel

De kwaliteitsproducten die Frencken ontwikkelt en produceert, gaan via de handel naar de eindgebruikers. “We zijn heel trouw aan de handel”, zegt Van Mierlo. “Onze vier vertegenwoordigers zijn eerder techneuten en vakmensen dan verkopers.” Is de handel in de distributie van Frencken-producten dan vooral een dozenschuiver? “Zo zou je dat misschien wel kunnen zeggen. Maar ze zijn er in ieder geval verrekte goed in.” Tachtig procent van hun tijd zijn de vertegenwoordigers van Frencken bij verwerkers aan het kijken hoe zij werken en hoe Frencken daar met lijmproducten aan kan bijdragen. Vaak gaat dat in nauwe samenwerking met een handelaar.

Optimale koppels

Van Mierlo noemt een dealer als voorbeeld. “Zij kiezen voor de timmerindustrie als klantgroep en kiezen voor Frencken als hun lijmleverancier. Zo ontstaan er koppels van mensen die optimaal zijn geïnformeerd, voorop lopen qua kennis en ervaring en zo de klant goed en vooral pijlsnel kunnen bedienen. Op het gebied van productinfo, technische kennis en advies. De eindklant staat centraal en alles wat daar voor nodig is, doen we. We staan echt samen náást de klant, niet er tegenover.”

Lagere productie- én faalkosten

Op bezoek bij een verwerker, kijkt Frencken verder dan haar eigen neus lang is. “Als wij een koker zien, vragen we niet of we die mogen leveren. We vragen dan eerst waar ze dat product voor gebruiken en vragen ons af of dat dan wel het beste product voor die toepassing is.” Zo komt het bijvoorbeeld voor dat timmerfabrikanten verkeerde producten gebruiken. Frencken maakt dan duidelijk dat een alternatief product gemakkelijker werkt en tot betere resultaten leidt of misschien dezelfde prestaties biedt voor minder geld. “Het gaat niet alleen over de kosten van die pot of koker lijm, maar veel meer over totale productiekosten en het voorkomen van faalkosten. Iedereen wil zijn werk in één keer goed doen. In deze harde tijd gaat het steeds meer over garanties. Wij zullen als Frencken nooit achter een boom gaan staan of bukken in geval van garantie.”

Constructief krediet

Dankzij die constructieve opstelling heeft Frencken veel krediet bij de industrie en daar kan de handel van meeprofitieren. Soms zelfs met producten waar normaal gesproken nooit een handelaar tussen zit. “Neem de drukvaten zonder methyleenchloride. Iedereen levert ze, maar nóóit via de handel. Wij wel. Slimme handelaren pakken die kansen op en winnen mee”, zegt Van Mierlo. Hoe gaat dat dan precies als Frencken bij een timmerfabriek een order scoort? “We laten de eindgebruiker altijd kiezen bij welke handelaar hij koopt. Gek genoeg maken wij wel eens mee dat het dan een week duurt voordat die handelaar een offerte maakt. Dan springen we natuurlijk in en schakelen we door naar een andere dealer, want het is ook onze boterham. Hoe goed onze producten en ons advies ook is, wij moeten altijd ons best blijven doen.”

Redactie Mixpress