“Het wordt pas echt interessant als er een probleem is”

06-09-2019 00:01

Volgens Tom Dunnink komen verreweg de meeste klanten die zijn zaak bezoeken uit de regio. “Zij wonen of werken vaak binnen een straal van een half uur rijden. Het gaat dan vooral om zelfstandigen in de bouw, kleine aannemers en installateurs die hier komen om hun bus weer te vullen. Pakken meteen een kop koffie, maken een praatje met de medewerkers of willen nog even advies over een stuk gereedschap of product. Belangrijk voor ons om die functie te hebben en houden.”

Digitale bestellingen

De meeste grote aannemers die bij Dunnink inkopen, zien Tom en Prescilla niet vaak in de zaak. “Die doen hun bestellingen digitaal en ook de andere contacten met deze klanten gaan veelal per mail of telefoon. Dat werkt voor de klant, maar ook voor ons, veel sneller. De meeste van die aannemers zitten verspreid door de Benelux. Bovendien gaat het in de meeste gevallen om reguliere bestellingen waarbij extra advies niet nodig is.”
De omzetverhouding tussen die grote aannemers en de bezoekende ‘winkelklanten’ ligt volgens Dunnink op 80-20. “Het is dus zeker niet zo dat we de grote aannemers alleen maar machines, accessoires en materialen willen verkopen. We zijn er voor iedere klant ongeacht zijn vraag of behoefte.”

Toolbox

Zo zoeken Tom en Prescilla de grote klanten regelmatig op met nieuwe producten in het assortiment of nieuwe gereedschappen. “Door middel van toolbox-sessies bij die klanten kunnen we ter plaatse snel een

grote groep adviseren en informeren. Zo kunnen we onze showroom toch een beetje naar de klant brengen."
Dergelijke presentaties verzorgt Dunnink het liefst samen met fabrikanten. "Hoewel wij ervoor zorgen dat onze medewerkers altijd goed op de hoogte zijn van nieuwe machines en toepassingen, kent de leverancier zelf het beste alle ins en outs van de noviteit. Bovendien kunnen zij de producten meenemen zodat de professionals zelf kunnen voelen en proberen. Dat blijft in de bouw en installatie toch heel belangrijk."

Hoog aangeschreven
Een leverancier waarmee de Zwolse ondernemer goede ervaringen heeft als het gaat om actief samenwerken en het gezamenlijk benaderen van de markt, is DeWalt. "Met name hun gereedschappen voor houtbewerking staan bijzonder hoog aangeschreven. Maar ook andere gereedschappen en accessoires van DeWalt leggen wij met veel vertrouwen in de schappen. Niet alleen vanwege de kwaliteit van de producten, maar ook vanwege de organisatie achter het assortiment."
Volgens Dunnink stelt DeWalt zich in de relatie met zijn dealers op als een echte partner. "Je merkt dat zij als leverancier samen met mij als dealer waarde willen toevoegen voor de eindgebruiker. Wederzijds vertrouwen speelt daarbij een belangrijke rol want die gezamenlijke marktbewerking betekent ook gezamenlijke verantwoordelijkheden. Met soms wat geven en soms wat nemen. Maar als de basis goed is, hoeft dat geen enkel probleem te zijn. Dan kom je er samen altijd uit."

Visitekaartje
Andersom wordt de samenwerking door DeWalt ook hooggewaardeerd. Jeroen Kroes, area manager: "Als een eindgebruiker een probleem met een machine heeft, durf ik die vol vertrouwen naar Dunnink te sturen. Wetende dat ze die klant hier vrijwel zeker direct kunnen helpen. Of het nu om Tom zelf of een van zijn medewerkers gaat, de kennis is hier op de werkvloer aanwezig om de klant snel weer op weg te helpen. Dealers als Dunnink zijn een geweldig visitekaartje voor ons."
Tom Dunnink vult aan: "Dat zijn ook de momenten waar het om gaat. Als er een probleem is, wordt het pas echt interessant. Dan kun je toegevoegde waarde bieden aan de klant. In veel gevallen komt 'ie hier met een acuut probleem. Als een boor tijdens het werk afbreekt of een machine hapert, wil die klant maar één ding: snel verder. Dat is ook een van de redenen dat wij hier van veel accessoires een uitgebreid assortiment hebben."
Een aanpak die zijn vruchten afwerpt, zeker als je de verkoopontwikkeling mag geloven. Dunnink: "We zitten nu al over de totale omzet van 2018, dus we kunnen wel stellen dat het inderdaad prima gaat. DeWalt is een merk met een sterke naam en daar profiteren wij als dealer zeker van."

Nooit misgrijpen
Goed voorbeeld daarvan zijn volgens Ivo Schouten, salesmanager van DeWalt, de boren. "Ik denk dat Tom echt iedere maat van ons in de showroom heeft liggen. Dat lijkt misschien niet zo spannend, maar dat maakt hem wel een belangrijke leverancier voor zijn klanten. Het versterkt de naam van je bedrijf als klanten weten dat ze op bepaalde assortimenten bij jou nooit misgrijpen. Daarvoor willen mensen best een stukje omrijden."
Daar komt volgens Kroes bij dat Tom Dunnink een eigen visie op presentatie heeft. "Ik bemoei me hier niet met de manier waarop onze gereedschappen en accessoires aangeboden worden. Dat hoeft ook niet. Als het bijvoorbeeld gaat om boortjes hangt Tom verschillende lengtematen van dezelfde dikte naast elkaar. In de meeste groothandels hangen de boren op lengtemaat geordend, maar daarmee loop je het risico dat klanten met lege handen weggaan omdat ze niet zien dat drie rijen verder die dikte die ze zoeken wel hangt, maar dan een maat langer. Deze presentatie geeft misschien een iets onrustigere aanblik in het schap, maar vanuit de klant gedacht is het een slimme indeling."

Nieuwe webshop
Deze zomer lanceert Dunnink een vernieuwde webshop. "Een goede ontwikkeling waarin we als groothandel ook wel mee moeten. Als je internet links laat liggen, mis je kansen en omzet. En als je het goed inricht binnen

je organisatie kan het prima naast een stenen bedrijf bestaan”, aldus Prescilla.

Dunnink Zwolle BV
In 1924 werd Dunnink Zwolle BV opgericht als specialist in de natte aannemerij. “Na de Tweede Wereldoorlog is de focus verlegd op de bouw- en installatiesector, waarna tijdens de hersteljaren het bedrijf flink groeide”, aldus Tom Dunnink, vierde generatie en sinds 2013 eigenaar van het familiebedrijf.
De huidige showroom aan de Paxtonstraat op industrieterrein Marslanden is sinds 2002 de derde locatie van de groothandel. “We groeiden steeds uit ons jasje, maar hier zitten we nog prima. Qua logistiek een goede plek en we kunnen showroom en magazijn nog goed combineren.”

admin