

Fabrikanten en handel samen op toekomstige klantenreis

03-10-2019 12:06



Dagvoorzitter Nienke Bloem, expert op het gebied van customer experience, opende de middag en constateerde dat de zaal vol zat met een mooie mix van professionals uit de groothandel en de industrie. Vervolgens nam gastspreker en visionair Steven van Belleghem het publiek mee in de toekomst van de customer experience.

Nieuwe fase

Volgens de Belg staan we aan de vooravond van een nieuwe fase waarin artificial intelligence een grote rol gaat spelen. “De smartphone is in vijftien jaar tijd uitgegroeid van gimmick naar deel van ons leven. Nu is artificial intelligence een gimmick, maar dat gaat het komend decennium echt veranderen. Hoe precies is nu niet te zeggen, maar daar moet je als bedrijf wel op in gaan spelen.”

Hoe ze dat moeten doen, kon Van Belleghem niet concreet zeggen. Wel had hij een waarschuwing. “De makkelijke jaren liggen achter ons. Je zult je creativiteit moeten gebruiken en kijken naar de klant van de toekomst. Wat wil je klant over vijftien of twintig jaar en waar wil je uiteindelijk zelf naartoe. Zet een stip op de horizon en ga vanuit die droom terug in de tijd om te bepalen welke stappen je nu kunt en gaat zetten.”

Samenwerking

Fabrikanten en handelaren gingen vervolgens met elkaar in gesprek over het contact met de klant en de samenwerking hierin tussen beide. Daar waar sommige groothandels bepaalde fabrikanten bewust links laten liggen omdat zij ook rechtstreeks aan de markt leveren, kiezen anderen bewust voor de samenwerking.

“Ik denk ook dat je daar niet te moeilijk over moet doen. Zolang je samen maar goede afspraken maakt en je daaraan houdt, kun je prima samenwerken zonder elkaar in de weg te zitten. En belangrijk is vooral dat je daarbij ook kijkt naar de wens van de klant. Je hebt als fabrikant je eigen visie en die heeft de handelaar ook. Maar hoe kun je er samen voor zorgen dat je die klant nog beter kunt helpen”, aldus Piet Breevaart van Fischer, één van de vier fabrikanten die met de zaal in gesprek ging.

Klantengesprekken

Parallel aan de discussie met fabrikanten, ging een ander deel van de bezoekers in gesprek met klanten. Van drie zzp'ers tot aannemers Van Wijnen en Logchies Renovatie en Onderhoud. Daar confronteerden zij de aanwezigen met hun wensen en ervaringen met de bouwhandel en industrie. Gebrek aan kennis bij medewerkers, plek in de bouwketen en het gebrek aan een actieve rol waren enkele rake punten die het publiek voor de voeten werden gegooid.

Dat de presentatie van Van Belleghem en de panelgesprekken met klanten en fabrikanten voldoende voer voor discussie opleverden, bleek tijdens de pauze. Daar werden gesprekken voortgezet en dunnetjes overgedaan, overigens wel in een goede en prettige sfeer. Het karakteriseerde [Bouwgroothandel Bijeen] dat ieder jaar een groter en hechter publiek krijgt.

Nienke Bloem

In haar presentatie nam dagvoorzitter Nienke Bloem de aanwezigen mee op een virtuele reis naar Australië om customer experience te verklaren. “Als je de wedstrijd om de klant wil winnen, moet je de A.C.E-strategie gebruiken. Je moet allereerst authenticiteit hebben en uitstralen met je merk. Wat is jullie toegevoegde waarde? Daarna moet je zorgen voor consistentie in de klantreis. Die reis moet alle dagen goed zijn, van begin tot het eind. En als laatste ‘employee ambassadorship’, met andere woorden, alle medewerkers moeten die reis kunnen begeleiden op een juiste manier.”

Bloem benadrukte dat alles begint bij de authenticiteit. “Bedenk eerst wie je als bedrijf wilt zijn en creëer je merkbeloofte. Wat maakt jou anders dan jouw concurrenten. Alleen als je dat helder hebt, kun je een ultieme customer experience bieden.”

Ook deze boodschap bracht de aanwezigen voldoende stof tot nadenken en uitdaging om te onderzoeken hoe zij hun customer experience gaan vormgeven om zo in contact te zijn, maar vooral te blijven met de klant.

Op [BB] sprak [Steven van Belleghem](#), gaf [Nienke Bloem haar eigen keynote](#) en voerde zij [een podiumgesprek met vier fabrikanten](#).

Marc Nelissen