

'Van service naar centen'

29-05-2021 08:26



De medewerker gaat me voor naar de wand met beitels voor sloophamers. Waarom denkt hij dat ik die beitels bedoel? Ik vertel hem dat ik een cursus ambachtelijk houtbewerken ga doen. "Aha," zegt hij, "geen beton, maar hout. Steekbeitels dus. In de bouw worden die nog maar weinig gebruikt. Alles gaat tegenwoordig machinaal. Met kopfrees en zo." De steekbeitels die zij in het schap hebben, zijn niet geschikt voor het fijne, ambachtelijke werk. Wel kan hij me de beste steekbeitels leveren. Ik hoef het maar te zeggen en hij gaat erachteraan. Hij drukt een beller op zijn mobieltje weg en maakt me vervolgens wegwijs in de wereld van handzagen, blokschaven en ander schitterends. Het vertrouwen is gewonnen.

"Een aanschaf via een web-only aanbieder is goedkoper," antwoordt hij op de vraag waarvoor ik kwam. "Met de opkomst van die winkels zien we een verschuiving van service naar centen. Maar wij zijn geen stunters. Wij zijn specialisten. We begeleiden onze klanten bij het maken van hun keuzes." Hij neemt mijn werkbroek als voorbeeld voor de meerwaarde van zijn winkel. "Jij hebt maat 32/34," schat hij (precies goed). "Bestel je een nieuwe broek online, dan kan het gebeuren dat die toch niet helemaal lekker zit. Bij ons kun je passen en online kan dat niet." Opnieuw drukt hij een beller weg.

"Stel dat jij er een betonvloertje uit moet breken," gaat hij verder, terwijl ik me afvraag waarom hij weer op beton terugkomt. "Ik kan jou precies vertellen welke sloophamer zich voor dat zware werk leent, en welke niet. De productomschrijving in een webshop schiet hierin altijd tekort. Maar goed, of je nu bij ons of in een webshop koopt, ga bij voorkeur voor een machine uit het hogere segment, zeker als je het ding vaak gebruikt. Mocht de machine desondanks stuk gaan, dan ben je bij ons beter af. Geen gedoe en gezeik bij reparatie." Zijn mobieltje trilt weer. "Neem gerust op," zeg ik.

Terug in de auto zie ik in de achteruitkijkspiegel het logo op mijn muts, een relatiegeschenk. BETONWERKEN staat in koeienletters op mijn voorhoofd geschreven.

Edwin Timmers

Redactie