

Succes in verkoop van klimmateriaal hangt sterk samen met dienstverlening

10-06-2022 07:00



Arjan Ipema

MASTERMATE ASSEN

“Het verkoopgesprek bij ons beperkt zich niet uitsluitend tot een productbeschrijving. Dat gaat gepaard met tal van achterliggende vragen. We willen graag weten waar de klant zijn klimmateriaal voor gaat gebruiken, wat de gebruiksfrequentie is, enzovoorts. We willen immers wel komen tot het juiste advies. Komen we daar ter plekke niet helemaal uit, dan kunnen we desgewenst de ondersteuning inroepen van de leverancier. Wat verder zeker ter sprake komt, is de afweging tussen koop of huur. Als je op jaarbasis een paar keer een rolsteiger huurt, dan ben je veelal toch goedkoper uit bij koop. Daarbij benadrukken we zeker ook het belang van keuring en regelgeving. Dat komt in elk verkoopgesprek ter sprake. We gaan uiteraard niet op de werkplek zelf controleren of de afnemer zich daaraan houdt. Misschien is de zzp’er daar minder kritisch op, maar als het bedrijf groeit en er komen personeelsleden, dan is het acht slaan op regelgeving wel degelijk een aandachtspunt. We worden bovendien door de industrie regelmatig bijgepraat over aanpassing van die regelgeving. Dat gebeurt toch vaker dan je zou verwachten, soms zelfs enkele keren per jaar.”

Ilya Geerling

PONTMEYER GORINCHEM

“Ik verkoop niet met grote regelmaat steigers. Het gaat om hooguit een paar keer per jaar, voornamelijk kamersteigers. Gebruikers weten zelf wel hoe ze ervan gebruik moeten maken. Die ervaring is meestal ook opgedaan met behulp van een gehuurd exemplaar. Veelal wordt een basissteiger gekocht, een vouwsteiger met één platform, later mogelijk aangevuld met meerdere platformen. Voor aanschaf van ladders geldt eigenlijk hetzelfde: klanten weten er heus wel mee om te gaan. Als ik al vragen krijg over steigers, dan gaat het over de aanschaf- versus de huurprijs. Als je een steiger eens per vijf jaar gebruikt, dan kun je beter huren.

Aanschaf wordt aantrekkelijker bij een hogere gebruiksfrequentie. Wat betreft de jaarlijkse keuringsverplichting: daar kun je als verkooppunt wel een verhaal over vertellen, maar klanten willen toch hun eigen koers bepalen. Dat is niet zonder risico inderdaad. Als je steiger omvalt die vijf jaar geleden is gekeurd, dan heb je als gebruiker een serieus probleem.”

Max Mosterd

ISERO HILVERSUM

“Veiligheid staat niet ter discussie, maar de eerlijkheid gebiedt ook te zeggen dat niet elke bouwprofessioneel met deze materie bezig is. De grotere aannemer waarschijnlijk wel frequenter, temeer omdat die vaak op de rol staat voor een controle, maar de zzp’er slaat niet per definitie acht op de regelgeving. Als verkooppunt nemen we uiteraard beslist het onderwerp veiligheid aan de orde. Hoe triest het ook is, maar als je het voorbeeld geeft van een bouwprofessional die door onvoldoende zekerheid van een steiger achterover is gevallen, dan gaan er veelal wel belletjes rinkelen. We maken de toegang tot de regelgeving in ieder geval zo laagdrempelig mogelijk, ook door eigen keurmeesters ter beschikking te stellen. Materiaal kan hier op de vestiging worden gekeurd, maar in specifieke gevallen kan dat ook op de werkplek zelf.

Wat op dit moment actueel is: de stijgende aluminium prijzen en dus de stijgende kosten van ladders en steigers. Dat is zeker voor de kleinere zzp’er een kritische factor in de afweging tussen huren of kopen. Ook de opbergruimte speelt daarin een rol. Heb je als zzp’er geen beschikking over een loods, maar moet je de rolsteiger op de eigen oprijlaan zetten, dan is dat eigenlijk geen afdoende oplossing.”

Jeroen de Boed

ESSACO (HYMER)

“Advies is cruciaal als ondersteuning bij verkoop van klimmateriaal. Juist met behulp daarvan kan de klant komen tot de beslissing wat passend bij hem is. Wordt het product intensief of minder intensief gebruikt, voor welke werkzaamheden is het materiaal bedoeld? Dat zijn belangrijke vragen om te komen tot de juiste beslissing. Klimmateriaal kent bovendien de verplichting tot een jaarlijkse keuring. Advies daaromtrent is net zo goed belangrijk om te komen tot een juiste koopbeslissing. Je moet er wel degelijk ervaring mee hebben, niet in de laatste plaats omdat er jaarlijks kans bestaat op aanvullende eisen.

Verkoop via de gespecialiseerde vakzaak, zoals de ijzerwarenhandel, ondersteunen we met aanvullend materiaal als documentatie en productspecificaties. Het is wel degelijk belangrijk dat het verkooppunt kennis heeft van de producteigenschappen om te kunnen komen tot het juiste advies. De beslissing om te huren of te kopen heeft uiteraard van doen met gebruiksfrequentie. Er zijn volop zzp’ers die klimmateriaal in eigen beheer hebben. Wordt het materiaal gehuurd, dan ligt de verantwoordelijkheid voor de staat van het product bij de verhuurder.

Het Duitse merk Hymer staat vooral te boek als kwaliteitsmerk. Ik heb klanten die al achttien jaar of langer tot volle tevredenheid gebruik maken van het merk. Zelfs na die periode is er van slijtage amper sprake. Misschien dat er een onderdeel vervangen moet worden, maar nadien kan het product weer net zoveel jaren mee. Gezien deze kwaliteitservaring is het product met name in trek bij gebruikers die veel op hoogte werken, zoals schilders of glazenwassers bijvoorbeeld. Hymer werd vroeger ook wel via bouwmarkten verkocht, vervolgens is toch de keuze gemaakt voor de meer gespecialiseerde handel. Dat heeft alles te maken met de kwaliteitsperceptie van het product.”

Jordi van Houten

GUNTERS EN MEUSER/ISERO

“Laat ik in ieder geval dit stellen: veiligheid op de bouwplaats moet voorop staan. Of dat nu gaat om werkschoenen, elektrisch gereedschap of klimmaterieel, het is maar goed dat we hier in Nederland daar behoorlijk kritisch op zijn. Juist door de regelgeving kennen we in dit land een laag ongevalpercentage. Buiten dat ligt er natuurlijk net zo goed een verantwoordelijkheid bij de gebruiker. Materiaal dat hier wordt verkocht, voorzien we een sticker met de verkoopdatum, zodat precies valt af te lezen binnen welke termijn een keuring nodig is. We zullen dat tijdens een verkoopgesprek bovendien altijd benadrukken. Het is uiteindelijk aan de klant om die verantwoordelijkheid te nemen. We maken de keuring in ieder geval zo toegankelijk mogelijk, ook door het ter beschikking stellen van eigen keurmeesters en dus een keuringsmogelijkheid. Klanten kunnen hier hun materiaal brengen om te laten keuren, dat kan eventueel ook op de bouwplaats zelf. Kwaliteit van producten is verder een wisselwerking: als klanten aangeven niet duidelijk tevreden te zijn over gebruik van een product, koppelen we dat terug naar de industrie of nemen we dat mee in een volgend verkoopgesprek.”

Harm van Driel

HOOFD MARKETING COMMUNICATIE, ALTREX

“Als bouwmaterialengroothandel wil je jouw klanten met goed advies het juiste product verkopen en blijven servicen. Dit vind jij belangrijk, omdat ze – mede door jouw expertise – tevreden met jou en jouw service zijn. Daarom komen ze bij jou terug. Producten verkopen kan iedereen, maar klanten voorzien van gedegen advies is een vak(man) apart.

Bovenstaande geldt ook voor klimmateriaal. Ladders, trappen of steigers zijn productgroepen waarbij je jouw klant helpt met een goed advies.

Waarvoor gaat de klant de ladder, trap of steiger gebruiken? Is dit binnenshuis of ook buitenshuis? Tot welke werkhoogte moet het klimmateriaal kunnen komen? Wordt het product vaak verplaatst? Hoe lang staat men ‘op hoogte’? Hoe werk je daar veilig en comfortabel? Moet je gereedschap meegenomen worden naar boven? Voldoet het product aan de juiste veiligheidsnormen? Stuk voor stuk goede vragen voordat een juist product gevonden is.

Even zo belangrijk zijn service, keuring en onderhoud. Klimmateriaal moet, net als technische installaties, elk jaar gekeurd worden. Heeft jouw klant hierover nagedacht? Hoe onderhoud je bijvoorbeeld een rolsteiger? Of hoe check je een ladder vóór gebruik op mankementen? Advies van jou als bouwmaterialenspecialist is essentieel voor het maken van de juiste keus én het behouden van een goede klantrelatie.

Kies je voor het goedkoopste product of toch liever voor een gerenommeerd A-merk? Kwaliteit, gebruiksgemak en veiligheid zijn belangrijke keuzefactoren. Daarbij biedt een A-merk vaak een lange garantie, waarbij je altijd kunt terugvallen op service en expertise. Grote fabrikanten van klimmateriaal, zoals Altrex, helpen bouwgroothandels met trainingen, live demonstraties, updates en advies over de laatste wet- en regelgeving, keuringen en onderhoud.

Steeds belangrijker wordt tegenwoordig de online ondersteuning. De Zwolse fabrikant Altrex is in Nederland marktleider op het gebied van klimmaterieel en geeft óók online ondersteuning. Met de gratis online steigerconfigurator – steigersamenstellen.nl – stel je in slechts drie stappen jouw steiger naar eigen wens samen. Zo maak je in samenwerking met jouw klant altijd de juiste keuze.”

Wilbert de Bruyn

ROLSTEIGERKOPEN.NL

“Veel kleine aannemers en zzp’ers hanteren de opvatting: ik doe het al twintig jaar zo, dus zonder die veiligheidsleuning zal ik me ook in de toekomst wel redden. Gemiddeld genomen is er nog onvoldoende bekendheid over de regelgeving. Ik ben geen jurist, maar als de zzp’er door een ongeluk met een niet-gekeurde steiger ten val komt, dan kan ik me voorstellen dat de aanbieder van zijn Arbeidsongeschiktheidsverzekering toch wat vragen heeft. Vooropgesteld natuurlijk dat hij die verzekering heeft. Als professioneel verkooppunt hechten we uiteraard veel waarde aan het zo juist mogelijk informeren van de klant. We wijzen hem op de noodzaak van veiligheidsmaatregelen, maar als die doelbewust een steiger wil aanschaffen zonder veiligheidsleuning zetten we dat expliciet op de pakbon. Ik ga niet controleren of die koper op zijn werkplek nog een extra veiligheidsleuning heeft, want dat kan natuurlijk ook.

De verkoopprijzen van steiger zijn sinds vorig jaar met 45% gestegen. De overweging om een steiger aan te schaffen, is er daar niet minder om. Een steiger maakt net zo goed deel uit van je totaaluitrusting als gereedschap. Wat wel mogelijkerwijs ontstaat, is om de aankoop een jaartje uit te stellen. Dan moet het oude exemplaar nog wat langer dienst doen.”

Redactie