

# Klingspor: “Eigen content bindt publiek aan webshop”

30-05-2024 07:00



Emile Boer en Frens van der Sluis van Werkplaatstechniek ontwikkelden Abrado.nl, wat de one-stop-shop op het gebied van schuren en slijpen moet worden. “We zijn in mei 2023 voorzichtig van start gegaan en vanaf het eerste moment blijven we de shop doorontwikkelen en uitbouwen”, zegt Van der Sluis.

De keuze om in de webshop voor schuren en slijpen alleen producten van Klingspor aan te bieden, is een heel bewuste, aldus Van der Sluis. “Zowel in de fysieke shop als online willen we onze klanten de beste keuze aanbieden. Die ambitie kunnen we met het uitgebreide assortiment van Klingspor waarmaken.”

## Online en offline versterken

Melenhorst vult aan dat Klingspor de afgelopen jaren het e-commercepakket en online dealerportaal verder heeft uitgewerkt. “Wij willen online groeien, daar liggen nog veel mogelijkheden. Die kansen verzilveren we graag met onze partners dus zo hebben we ook de samenwerking met Werkplaatstechniek verdiept. We versterken elkaar op de vloer van de shop in Steenwijk, maar online zien we ook al mooie resultaten van onze nauwe samenwerking.”

Aan die samenwerking stelt de Duitse fabrikant wel hoge eisen. “Binnen onze e-commerce activiteiten hanteren we strenge voorwaarden. Zo verbinden we ons alleen aan partners die langdurig willen samenwerken

en waarmee we goede wederzijdse condities kunnen afspreken. Wij verzorgen de logistieke afhandeling van leveringen vanuit Duitsland voor een snelle en zorgvuldige verzending van de bestellingen.”

## **Korte heldere lijnen**

Onderdeel van die condities is de uitwisseling van gegevens. “Samenwerken op de manier zoals wij dat met Werkplaatstechniek doen, vraagt een heel open communicatie. Bijvoorbeeld over klantgegevens. Om Abrado samen tot een succes te maken, moeten we elkaar goed op de hoogte houden. We krijgen beide toegang tot informatie die we anders niet van elkaar zouden zien. Daar moeten we zorgvuldig mee omgaan zodat je elkaar kunt vertrouwen. Alleen dan kun je werken aan verdere groei en goede serviceverlening naar klanten”, benadrukt Melenhorst.

Volgens Van der Sluis vraagt een webshop als Abrado ‘korte en heldere lijnen’ tussen beide partners. “Daarvan is binnen onze samenwerking zeker sprake. We weten elkaar snel en goed te vinden. Een gevraagde offerte wordt snel teruggekoppeld en ook over de inhoudelijke doorontwikkeling van de webshop hebben we veelvuldig contact”, zegt Van der Sluis, die toevoegt dat ervaringen en vragen van klanten een belangrijke bron zijn voor de verfijning van de shop.



## **Eenvoudige keuzehulp**

Zo wordt momenteel gewerkt aan een keuzehulp die bezoekers van de online shop naar het juiste product moet leiden. “Een tool waarin de klant in drie of vier stappen bij het voor de klus te gebruiken product uitkomt.

Daarmee kunnen we samen ook online extra service – en daarmee meerwaarde – blijven bieden. Bovendien blijven we daarmee werken aan onderscheidend vermogen in de markt.”

“Om Abrado samen tot een succes te maken, moeten we elkaar goed op de hoogte houden”

Melenhorst voegt toe dat de binnendienst van Klingspor ook een belangrijke ondersteunende rol in Abrado kan bieden. “De kennis die wij hebben is ook beschikbaar voor Abrado. Niet alleen om vragen te beantwoorden, maar bijvoorbeeld ook om op verzoek van Werkplaatstechniek naar klanten te gaan voor advies. Bij Abrado heeft een klant contact met een medewerker, niet met een chatrobot.”

## **Eigen content ontwikkelen**

Van der Sluis benadrukt dat behalve de keuzehulp ook andere content voor Abrado wordt ontwikkeld. “Zo hebben Michel en ik al meerdere video’s opgenomen waarin we de bezoeker op een laagdrempelige manier aanspreken. Met dergelijke eigen content maken we de webshop nog meer eigen en kunnen we steeds beter een eigen publiek aan Abrado binden.”

“We blijven werken aan onderscheidend vermogen in de markt”

Melenhorst erkent dat de positie voor de camera nog wat onwennig is, maar onderschrijft het belang van die eigen handtekening. “We hebben samen een uniek Klingspor platform ontwikkeld en door samen te investeren in unieke content, versterken we de positie daarvan.”

## **Verbreiding van klantgroepen**

Voor Klingspor en Werkplaatstechniek biedt Abrado een platform om snel meer potentiële klanten te bereiken. “De fysieke groothandel is het domein van de professionele eindgebruiker en daar komt bijna geen consument. Bij e-commerce zie je een groei van zowel professionals als consumenten. Daar lopen b2b en b2c al steeds meer door elkaar en dat biedt ons gezamenlijk voordeel.”

Die verbreding van klantgroepen beperkt zich niet tot consumenten. “Wij hebben ook kleinere ijzerwarenspecialzaken die voor wederverkoop bij ons inkopen. Zij hebben met Abrado nu ook toegang tot het complete assortiment en daarvan kan Klingspor ook profiteren”, zegt Van der Sluis.

## **Internationalisering**

De eerste ervaringen en resultaten van Abrado zijn goed, zo stellen beide partners. “Bezoekers en verkopen groeien dus we zijn zeker op de goede weg”, zegt Melenhorst, die net als Van der Sluis nu al kansen ziet voor een internationale uitrol van de webshop. “Dat is het voordeel van een online platform. Het is uiteindelijk toepasbaar in alle landen waar Klingspor actief is.”

*Klingspor B.V., Sittard, 046.400.88.27, [info@klingspor.nl](mailto:info@klingspor.nl) [www.klingspor.nl](http://www.klingspor.nl)*

*Werkplaatstechniek, Steenwijk, 052.151.57.50, [info@werkplaatstechniek.nl](mailto:info@werkplaatstechniek.nl), [www.abrado.nl](http://www.abrado.nl)*