

# Proactief handelen

Dick Mulders en Olaf Leusink rolden eigenlijk bij toeval in de handel in gebruikte kantoorinrichtingen. Dat ze van hun Terborgse HandelsOnderneming toch een succes hebben gemaakt, is te danken aan hun manier van zakendoen. Daarbij speelt eerlijkheid en vertrouwen een grote rol, maar zeker ook het proactief handelen – zowel bij de inkoop als bij de after sales service.

In 1989 besloten Dick Mulders en Olaf Leusink samen 'iets te gaan doen'. Het moest in ieder geval een handels-onderneming worden, de keuze voor die bedrijfsvorm werd bewust gemaakt. Leusink vertelt: "Kopen en verkopen, we wisten alleen nog niet waarin." Op een veiling kochten ze een complete inventaris op, alle kantoormeubelen. Die zetten ze in een winkeltje neer in de Hoofdstraat in Terborg, en ze kwamen er al snel achter dat er een grote behoefte bestond aan mooi, jong en kwalitatief goed, gebruikt kantoormeubilair.

## Audi of lelijke eend

Met de typisch Achterhoekse nuchterheid redeneert Leusink: "Waarom zou je het nieuw kopen als je het 'zo goed als nieuw' kunt kopen? Ons gebruikte meubilair kost nog maar een fractie van de nieuwprijs, het is beslist niet minder functioneel en doorgaans niet van nieuw te onderscheiden. Daarbij komt het grote voordeel dat het direct leverbaar is. Onze ervaring is dat in de huidige economie de klant liever kiest voor kwalitatief gebruikt meubilair dan voor nieuw en vreselijk duur. Vergelijk het met auto's: als 'de kop eraf is', koop je kwaliteit voor een acceptabele prijs. Wat heb je uiteindelijk liever: een gebruikte Audi van 3 jaar of een nieuwe lelijke eend die na een paar maanden ook gebruikt is? Kwaliteit, daar gaat het om, en dat staat voor duurzaamheid. Dat was ook onze filosofie toen we met deze handel begonnen."

Inmiddels verkoopt de Terborgse HandelsOnderneming (THO) vanuit drie toonzalen en beschikt ze over een groot magazijn. Leusink: "In die toonzalen in Terborg, Apeldoorn en Huissen kunnen we het merendeel van ons aanbod laten zien. We tonen daar de verschillende modellen, kleuren en bladvormen, maar door de talloze opstellingsmogelijkheden die de verschillende meubellijnen bieden en door onze enorme voorraad is het onmogelijk om alles te kunnen tonen. We beschikken over grote aantallen bureaus, kasten en stoelen, recent meubilair van alle

gerenommeerde kantoormeubel producenten. Onlangs is de Samas groep (Aspa) failliet gegaan. Wij leveren Aspa en Samas meubilair nog steeds uit voorraad. Ons actuele aanbod en tevens onze voorraad is ook te bekijken op onze website: [www.terborgse.nl](http://www.terborgse.nl). Dagelijks wordt deze site bijgewerkt, zowel ons aanbod in gebruikte meubelen als dat van nieuw meubilair. Via de website kan men ook bestellen. Van al onze producten zijn goede foto's gemaakt, we geven er duidelijke productinformatie, afmetingen, eventueel handleidingen en we verwijzen naar kwaliteitskeurmerken. De site biedt ook een chatfunctie, je kunt er 1-op-1 chatten met één van onze verkopers. Deze laagdrempelige manier van communiceren wordt door onze klanten als bijzonder prettig ervaren. Tijdens de chat navigeert de verkoper de klant over de website en geeft aanvullende informatie. Vaak brengt onze site de bezoeker op ideeën. We leveren bijvoorbeeld ook gebruikte brandkasten, planten, hydrocultuur, schilderijen, verlichting, whiteboards, computers, airco's en ga zo maar door. En dan hebben we het nog niet eens gehad over ons aanbod in horecameubilair en apparatuur, en onze voorraad magazijnstellingen."

## Vertrouwen

Tijdens ons gesprek in de toonzaal in Terborg is het echter een komen en gaan van klanten. Veel mensen willen het meubel eerst 'live' bekijken en bevoelen, weet Leusink. Toch wordt er heel veel via de website besteld, iets wat je niet veel ziet in deze branche. Leusink daarover: "De meeste mensen die via de site bestellen, zijn vaste klanten, al jarenlang. Die weten dat we doen waarvoor we staan, ze vertrouwen ons. Ik denk dat dit komt omdat we vertrouwen uitstralen. Wij Achterhoekers staan bekend als nuchtere, hardwerkende mensen die ook nog op een eerlijke manier geld willen verdienen." Leusink noemt een voorbeeld: "Wat we ook doen, om problemen achteraf te voorkomen: we maken detailfoto's van beschadigingen. We sturen die foto dan naar de klant en vragen hem: is dit acceptabel? Hij weet dus precies wat hij krijgt, geen onprettige verrassin-



Olaf Leusink



Pand Apeldoorn



gen. Eerlijk zakendoen, dat is echt belangrijk. Dat bewijzen we elke dag weer, we werken hier nu met 20 man, en we hebben geen personeelsverloop. Dat is ook redelijk uniek tegenwoordig, bijna ouderwets te noemen en daar zijn we ook apetrots op – ook dat wekt vertrouwen bij de klant.”

### Nieuw

Naast veel gebruikte goederen heeft de THO ook een ruim aanbod aan nieuw, ze hebben een groot aantal dealerschappen en kunnen daardoor ook een kantoor geheel met nieuw meubilair inrichten. De low budget huislijn van de Terborgse HandelsOnderneming is een verrassend geprijsd kwaliteitsmeubel. Leusink: “Op het ogenblik ligt het zwaartepunt op het gebruikte segment, dat is logisch met de huidige economie. Vóór de recessie hield het elkaar aardig in evenwicht en verkochten we evenveel gebruikt als nieuw.”

Het is tegenwoordig niet meer zo dat Leusink en Mulders alle veilingen in den lande aflopen op zoek naar goed gebruikt kantoormeubilair. Leusink: “We hebben goede relaties met veel projectinrichters. Als zij een nieuwe inrichting leveren en hun klant wil het oude meubilair inruilen, dan brengen ze die klant vaak met ons in contact. Momenteel zijn er ook veel bedrijfsreorganisaties die ten koste gaan van banen waardoor er een overschot aan werkplekken binnen het bedrijf ontstaat. Wij brengen dan een bod uit op dit overtollig kantoormeubilair. Wij halen het dan met onze eigen medewer-

kers uit het pand en vervoeren het met eigen vrachtwagens naar ons magazijn. Indien nodig, repareren we het, maken het schoon of, indien het stoelen betreft, stofferen we deze opnieuw.”

De THO heeft een eigen werkplaats waar een aantal medewerkers druk bezig is met het renoveren van gebruikte meubels. Meubelen die niet meer voor hergebruik geschikt zijn, worden volledig gedemonteerd. Afval wordt milieuverantwoord gescheiden en gecertificeerd afgevoerd. Onderdelen die wel voor hergebruik geschikt zijn, worden opgeslagen in het magazijn. “Daar repareren we uiteindelijk weer andere meubels mee. Door onze jarenlange ervaring kennen we de vaak terugkomende gebreken van bepaalde kasten en stoelen. Met een gebruikt onderdeel is een kwaliteitsstoel weer snel en goedkoop te repareren. Veel bedrijven vragen ons om hun bureaustoelen te controleren en te repareren. Voor goede stoelen loont dit beslist. We halen de stoelen op bij het bedrijf en voorzien die klant dan tijdelijk van bruikleen stoelen. De stoelen worden vervolgens technisch geheel nagekeken en eventueel opnieuw gestoffeerd. Dit alles is nog veel goedkoper dan vergelijkbare nieuwe stoelen kopen, daarnaast is het ook goed voor het milieu. Dit geldt niet alleen voor stoelen, ook voor kasten, bureaus, noem maar op.”

### Complete inrichting

De THO werkt landelijk, en op die manier richten ze ook gehele kantoren in. Zo waren ze ten tijde van het interview



Pand Terborg

druk in Nijmegen waar ze de gehele kantoorinrichting van de organisatie van de Vierdaagse verzorgden. Maar de THO leverde daar ook meubels en lockers, alles op huurbasis. Leusink: “We hebben ervaren mensen die weten hoe ze meubels moeten monteren en demonteren. We leveren dus een compleet ingericht kantoor af, inclusief kabelmanagement, verlichting, planten, garderobes en alles wat erbij komt. We stellen de meubels op de gewenste hoogte af en geven zelfs zitinstruc-tie bij de bureaustoelen. Maatwerk!”

De THO staat ook bekend om de goede service. “Wij willen dat een klant tevreden is. We bellen aan het eind van de dag, nadat onze monteurs een project hebben ingericht, de klant ook op om te vragen of het naar tevredenheid is afgerond. Mocht er onverhoopt iets niet goed zijn gegaan, zorgen wij dat het zo snel mogelijk wordt opgelost. Ik zeg ook tegen mijn medewerkers: bel nu eens een paar maanden na levering of die stoel nog bevalt. Wees proactief, voorkom dat mensen problemen krijgen of die om wat voor reden dan ook niet melden. Dan houd je tevreden klanten. Van sommige artikelen weet je dat die na een bepaalde tijd problemen kunnen opleveren, door slijtage of wat dan ook. Dat is met auto’s trouwens ook zo: de distributieketting moet je na 100.000 kilometer vervangen. Dat kun je dus vóór zijn als meubelleverancier, maar wie doet dat? Wij doen dat dus wel. Proactieve service dus. Je weet dat als je gaat bellen, dat je service moet gaan verlenen. De gemiddelde leverancier denkt dan: dat kost tijd en geld. En dat is nu juist de verkeerde insteek. Want dat levert zo enorm veel op. Het rendement is uiteindelijk veel en veel hoger dan de investering. Dus ik durf daar wel in te investeren, in die proactieve service.”

## Overzicht

“Toekomst? We blijven gas geven. Maar wanneer is het de juiste tijd om verder uit te breiden, en waar ga ja dat dan doen? Je kunt wel vijf, zes, zeven verschillende showrooms maken – er zijn collega’s die dat wel doen – maar volgens mij kun je beter investeren in een heel groot magazijn en een heel goede website, en van daaruit leveren. Een showroom kost meters, energie, je moet er mensen in zetten. Het is goed om vooruit-

strevend te zijn, om verder te denken en nieuwe dingen te gaan doen, maar volgens mij is het nu de tijd om je te concentreren op hetgeen wat je hebt. Wees blij met wat je hebt en zorg dat je overzicht houdt – en wat je doet, doe dat goed! In plaats van alles willen doen en dan de helft van de afspraken niet na kunnen komen. We zijn in die 23 jaar langzaam gegroeid, en dat is een goede ontwikkeling geweest. En ik weet zeker dat we kunnen doen wat we beloven. En dat heeft er ook toe geleid dat we veel ondernemers al jarenlang al klant hebben.”

## Geïnteresseerd in de klant

De mensen van de THO zijn niet alleen proactief als het gaat om service: “Vaak zijn we op een project en dan zie ik meubels of materiaal waarvan ik weet dat een ondernemer daar interesse in heeft. Je moet dus weten wie wat kan gebruiken. Ook daar kun je proactief in zijn. We weten wel wat bij wie past, en kunnen die klant dan goed van dienst zijn. Als een klant bijvoorbeeld alles in een bepaalde kleur heeft, en we lopen tegen een partij aan waarvan een gedeelte die kleur heeft, dan bellen we hem. Klopt, we opereren landelijk en dat maakt het steeds moeilijker, maar als je echt geïnteresseerd bent in de klant, dan weet je wat er bij dat bedrijf leeft, en met welk meubilair hij is gediend. Dat is actieve verkoop. Je kunt ook gaan zitten wachten tot er een klant langskomt, maar zo zitten wij niet in elkaar. Dat past niet bij ons.”

Ter afsluiting wijst Leusink op een leuke inruilactie voor bureaustoelen die de THO heeft. “Mensen met een oude bureaustoel waarvan de bekleding vies of met een technisch defect, kunnen die stoel bij ons inruilen. Daar krijgen ze een mooi bedrag voor terug, als ze bij ons een nieuwe stoel kopen. Alle gegevens omtrent deze actie staan op onze website: [www.terborgse.nl](http://www.terborgse.nl).” ■

## Vestigingen:

Ettensestraat 19, 7061 AA Terborg

Nijverheidsstraat 3, 6851 EJ Huissen

Lange Amerikaweg 81,7332 BP Apeldoorn