

Als er één wereld is die constant in beweging is, dan is het wel die van de kantoren. Trends als digitalisering, healing office, de cloud, al deze zaken zorgen voor een dynamische wereld. Het is dus belangrijk dat een onderneming die producten en diensten levert voor de kantoren, meegaat met die ontwikkelingen. De kantoor specialist in Veenendaal slaagt daar uitstekend in, al ruim 25 jaar.



Specialisten maken het verschil

De huidige directeur, Evert van Engelenhoven junior, vertelt: “Mijn vader bedacht 20 jaar geleden al de term ‘ontzorgen’, en in eerste instantie wilde ik die liever niet gebruiken, ik vond dat ouderwets. Maar uiteindelijk ben ik er achter gekomen dat de term wel van toepassing is. Het is de reden waarom klanten bij ons kopen. We bieden een totaalconcept met 5 pijlers: inrichting, apparatuur, artikelen, ICT en audiovisueel, maar uiteindelijk maken onze mensen het verschil, die leveren de toegevoegde waarde. Die twee dingen, dat maakt ons uniek en daarmee kunnen we ook ontzorgen.”

Bewuste keuze

Met name de mensen zijn belangrijk, benadrukt Van Engelenhoven: “We werken hier met 40 mensen, verdeeld over de verschillende productgroepen zodat we echte specialisten hebben. Je moet kiezen of je

van veel weinig weet, of van weinig veel. Wij hebben bewust voor de tweede optie gekozen. Dus het totaalconcept waarmee we kunnen ontzorgen en de persoonlijke specialisten is bij ons de combinatie die succesvol is.”

Healing Office

Van Engelenhoven vervolgt: “Die bewustheid van het menselijk kapitaal is tevens een ontwikkeling die zorgt voor de trend ‘healing office’. Dit is iets wat we zelf als organisatie ook omarmen. Investeer in de ontwikkeling en gezondheid van mensen. Dynamisch werken hoort hierbij. Zitten is het nieuwe roken, dus zorg ervoor dat de medewerkers in beweging blijven. Daar hebben we tal van oplossingen voor. In onze nieuwe showroom kunnen we dat goed laten zien maar onze eigen werkplekken zijn ook op die manier ingericht. Klanten zien het hier ook echt in gebruik.

Daarnaast heeft levend groen op kantoor een belangrijke functie. Planten zorgen voor de toevoer van zuurstof, het verhogen van luchtvochtigheid, het verbeteren van de concentratie en creativiteit. Ook is het direct een oplossing om de akoestiek te verbeteren. Zo hebben wij zelf op elk kantoor levend groen en is er in de showroom zelfs een groene wand. Ook is er een flinke fitnessruimte waar medewerkers gebruik van kunnen maken. Een gemotiveerde en gezonde medewerker is de belangrijkste voorwaarde voor elk bedrijf. We merken dat klanten bij een bezoek aan ons bedrijf hierdoor geïnspireerd worden.”

UTR

De acquisitie van klanten vindt onder meer plaats via wat de directeur noemt: UTR’s, ofwel Uitermate Tevreden Relaties. “Zo’n tevreden klant kunnen we vragen: ken je een relatie die we net zo blij kunnen maken

als jij dat bent? We krijgen ook veel via onze website binnen. En natuurlijk bel- len we veel, telefonische acquisitie.” Van Engelenhoven benadrukt dat de acquisitie heel actief moet worden gepleegd: “De klant komt per definitie niet zelf met: ‘we willen alles bij jullie kopen’. We moeten daar zelf actief achteraan. Wij moeten er voor zorgen dat de klant ziet wat wij voor hem kunnen betekenen. De eerste afspraak is meestal bij de klant. Vervolgens maken we een voorstel, en nodigen de klant uit om dat in onze showroom door te nemen. Dan ziet de klant pas wat we als organisatie in huis hebben. Vaak is het: ‘wow, dit had ik niet gedacht’. Daarbij het enthousiasme en deskundigheid van onze mensen. Dan schiet het vertrouwen omhoog, en de gunningsfactor gaat dan meespelen.”

Relevant

Dat deze benadering succesvol is, blijkt uit het feit dat De kantoor specialist elk jaar groeit, ondanks de crisis. De directeur is stellig: “Dat is voornamelijk omdat we goede mensen hebben, actief zijn en de producten en diensten leveren die relevant zijn voor de kantooromgeving. Relevant, want je moet meegaan met de tijd. Dat we kantoorartikelen verkopen weten de klanten wel, maar dat is geen groeimarkt. Daarom bieden we ook de facilitaire producten, document systemen, ICT, Audiovisuele mid- delen en natuurlijk kantoorinrichting. Het totaalconcept.”

Feest

Gevraagd naar plannen voor de toekomst geeft de directeur aan dat groei weliswaar

een belangrijke voorwaarde is voor conti- nuïteit, maar die groei moet wel binnen de perken, handelbaar blijven. “We vinden het belangrijk dat we plezier in ons werk hebben, kwaliteit kunnen leveren en relevant zijn met ons aanbod. Dat een klant zegt: daar heb ik wat aan. Als we de klanten compleet kunnen ontzorgen en zij het een feest vinden om bij ons te investeren, dan hebben wij ons doel bereikt. Ik heb geen doel dat ik over 5 jaar 100 man in dienst moet hebben, ik vind het belangrijk dat onze mensen veel plezier in hun werk hebben en dat we een actief bedrijf zijn, waar klanten graag komen. Echt ontzorgen.” ■

www.kantoor specialist.nl

Evert van Engelenhoven jr.

