

DE CASUS: KAN MET ZONWERING EN ROLLUIKEN WORDEN BESPAARD OP DE ENERGIENOTA?



OP (ON)VERWACHT BEZOEK

De Mystery Shopper besloot om eens in zijn eigen directe omgeving een kijkje te nemen, bij hem bekende zaken. Met als centrale vraag of er zonweringoplossingen denkbaar zijn die aan het einde van het jaar een lagere energierekening opleveren. “Ik wil bezuinigen op de nota. Wat kan zonwering mij bieden?” De bezoeken waren in Badhoevedorp en Lijnden (gemeente Haarlemmermeer), in de achtertuin van de Mystery Shopper. De ondernemers kennen hem, maar weten niet dat hij de Shopper is. Verrassende wendingen zijn het gevolg...

ISB ZONWERING & RAAMDECORATIE IN BADHOEVEDORP

Bij aankomst van de Mystery Shopper bij ISB Zonwering & Raamdecoratie in Badhoevedorp is Roland Dankbaar niet aanwezig. Hij is elders aan het monteren, maar wel bereikbaar op een mobiel nummer dat staat genoteerd op een keurig bordje bij de ingang van de zaak. Binnen

tien minuten kan hij op de zaak zijn en dat is hij dan ook. De Mystery Shopper en de nietsvermoedende Roland Dankbaar drinken samen een kop koffie. Ze spreken zelfs over het werk van de Mystery Shopper! “Ik denk dat ik er nooit in zal trappen”, zegt een overtuigde Dankbaar.

“Je merkt het toch meteen als er vreemde vragen worden gesteld? Nee hoor, ik ben niet voor de gek te houden!”

Het gesprek wordt afgebroken omdat er een dame binnenstapt. ➤



Ze laat weten op zoek te zijn naar een zonweringoplossing in haar twee-onder-een-kapwoning met als voornaamste doel om energie te besparen. “Ik wil substantieel bezuinigen op onze energienota”, stelt ze. Dankbaar merkt op dat deze vraag nog niet vaak gesteld wordt, ofschoon hij wel ziet dat er in de markt meer aandacht voor dit onderwerp aan het ontstaan is. “Het is logisch dat zonwering en rolluiken uiteindelijk tot besparingen op de energierekening zullen leiden,” vertelt hij de dame. “Ik ga zelf regelmatig naar beurzen om van de laatste ontwikkelingen op de hoogte te blijven. Maar ik zeg u ook eerlijk dat ik niet precies voor u kan uitrekenen wat het tot op de euro zal opleveren. Dat is pas achteraf meetbaar. Maar duidelijk is wel dat je energie bespaart met zonwering en rolluiken, zeker in combinatie met motorisering en een intelligente besturing.”

Geduldig toont Dankbaar de dame diverse zonweringen. Hij blijkt over veel kennis te beschikken en is helder over de kwaliteiten van de diverse opties. “Wij richten ons niet op de goedkopere merken. We kopen heel bewust in en leveren alleen merken van betrouwbare leveranciers in het hogere segment.” Dat is slim van Dankbaar, want Badhoevedorp is immers een kern van de gemeente Haarlemmermeer waar het gemiddelde inkomen hoog is. Er is geld te besteden en dus moet je je als zonweringsspecialist richten op het hogere segment.



“Feitelijk is natuurlijk bijna alles mogelijk, maar eerst moeten we ter plekke bij u een goede analyse maken van de situatie”, vervolgt Dankbaar zijn verhaal. “Dat geeft een beter beeld van wat de besparingsmogelijkheden op de energienota bij benadering kunnen opleveren. Die analyse kan ik daarna ook nog eens voorleggen aan de fabrikanten waarmee ik samenwerk, om te bezien wat hun conclusies zijn.”

De dame vindt het prima en daarop wordt een afspraak gemaakt. Tevreden vertrekt de klant,

Reactie van Roland Dankbaar

“Eerlijk is eerlijk, dit was met recht een ‘Onverwacht Bezoek’. Ik had gedacht dat ik er nooit in zou tuinen. Goed gedaan dus! Ik ben overigens wel zeer tevreden met de beoordeling. Je kunt immers niet meer doen dan zo goed mogelijk je verhaal vertellen. Het geven van ‘onzin-antwoorden’ past sowieso niet in mijn visie. Als je iets niet weet, dan moet je het ook gewoon zeggen. Vervolgens moet je wel je belofte waarmaken dat je verdere informatie probeert te zoeken. Ik zit met mijn zaak in een dorp. Een slechte klantbeleving wordt snel doorverteld. Ik ben in ieder geval blij dat ik een keer Onverwacht Bezoek heb mogen ontvangen. Het zet je hoe dan ook op scherp en laat je opnieuw nadenken over hoe je met klanten omgaat. Dank dus voor dit bezoek!”

waarna Dankbaar weer bij de Mystery Shopper aanschuift. Die heeft vervolgens een verrassende mededeling voor de zonweringsspecialist. “Weet je dat ik de Mystery Shopper ben en dat ik voor deze gelegenheid een dame heb meegebracht om mij te assisteren?” Dankbaar valt stil als hem de situatie in detail wordt uitgelegd. “Ik ben er dus toch ingetuind”, lacht hij daarna, want hij kan de situatie wel waarderen.

Analyse

Roland Dankbaar heeft Onverwacht Bezoek gehad tijdens een Onverwacht Bezoek en heeft het er prima vanaf gebracht. Hoewel de klant misschien behoefte heeft aan gedetailleerde informatie, moet de dealer ook gewoon eerlijk zijn. Je kunt immers niet alles weten en daarover heeft Dankbaar open en eerlijk gecommuniceerd. Bovendien heeft hij aangegeven dat hij de situatie op locatie wilde opnemen en vervolgens voorleggen aan zijn leveranciers om de klant nog beter te kunnen informeren. Dankbaar toonde alle begrip voor de behoefte die bij de klant bestond om de energierekening omlaag te brengen. Verder was zijn technische uitleg van alle mogelijkheden prima. De dame was overigens al op de hoogte van wat er op de markt bestond, waardoor niet alles meer verteld hoefde te worden. Maar in ieder geval slaagde Dankbaar erin om een afspraak te maken en dat is al het halve werk. Al met al een prima gesprek dus.

Gegevens en rapportcijfers

Winkel: ISB Zonwering & Raamdecoratie

Verkoper: Roland Dankbaar

Deskundigheid van de verkoper: 8

Klantvriendelijkheid: 8

Bereidheid om informatie te geven: 8

Uitstraling van de winkel: 8

Eindcijfer: 8