



KADEE TRAMPOLINES IS MEEST KLANTVRIENDELIJKE KMO 2010

“WE WILLEN EEN WOW-EFFECT”

“Toen wij 14 jaar geleden begonnen met trampolines te verkopen, verklaarde iedereen ons voor gek. Niemand zag er het nut van in.” Gelukkig voor duizenden Vlaamse kinderen zette Wim Schenkels door, want vandaag is zijn onderneming Kadee één van de grootste trampolineverdelers in de Benelux. Maar dit fantastische product is niet de enige troef. Kadee zet ook zwaar in op een klantvriendelijke aanpak, en kreeg daarvoor van KBC de onderscheiding ‘Meest klantgerichte KMO 2010’.

Kadee trampolines doet de import, groothandel en kleinhandel van hoogwaardige trampolines. In België hebben ze drie eigen vestigingen en hun trampolines zijn te koop in meer dan 50 verkooppunten in de Benelux en Frankrijk.

Nochtans was het aanvankelijk helemaal niet de bedoeling om trampolines te verkopen. “Inderdaad, we waren eigenlijk begonnen met zwembaden”, vertelt zaakvoerder Wim Schenkels. “Maar op een bepaald moment is onze

toenmalige leverancier overgenomen, waardoor wij zonder werk vielen. Toen ben ik gaan kijken welk speelgoed er in Amerika toen populair was. Dat was overduidelijk de trampoline, dus hebben wij de ‘sprong gewaagd’. Iedereen verklaarde ons gek, maar zelf geloofde ik heel sterk in het potentieel van trampolines. Elk kind springt graag, of het nu in de VS woont of in Europa. En kijk, vandaag is zelfs het koningshuis klant bij Kadee.”

“Kinderen missen hun speelgoed echt niet graag, en als er toch een herstelling nodig is, dan moet het liefst heel snel gaan. We zijn ons daarom heel sterk gaan concentreren op klantenservice, zowel voor, tijdens als na de aankoop. Het begint al vanaf het eerste contact: we proberen de behoefte van de klant goed te analyseren, zodat we een product op maat kunnen aanbieden. Dat gaat vrij ver, we durven zelfs verkopen te weigeren als er geen goede oplossing mogelijk is binnen het budget van een klant. Zo zullen we een gezin met vijf kinderen eerder aanraden om nog wat te sparen voor een iets duurder model dan hen buiten te sturen met een goedkoper model dat niet voorzien is op zoveel springgeweld.”

De trampolines kunnen in de winkel getest worden, en er staat zelfs een laagwaardige trampoline van de grootdistributie om het verschil in kwaliteit te kunnen aantonen. “Daarnaast hechten we ook veel belang aan snelheid. Iemand die ons via mail contacteert krijgt altijd binnen de 24 uur, maar meestal zelfs binnen enkele uren een antwoord. Na de verkoop blijven we ook goed en snel bereikbaar. De trampolines zijn heel duurzaam, maar het kan natuurlijk dat ze door een stormvloed in aanraking zijn gekomen met een scherp voorwerp, of dat er -ook al mag het natuurlijk niet- een brandende sigaret in de trampoline is beland en een gaatje heeft gebrand. Voor een klant is dat zeer vervelend: hij moet op zoek naar het juiste wisselstuk -niet eenvoudig, want er zijn véél verschillende modellen. Daarom werken wij met een CRM-systeem (klantenbeheersysteem) waarin alle relevante gegevens staan van een klant. Zo weten we meteen welk product die in huis heeft, of het nog binnen garantie valt, enzovoort. Daardoor vraagt de herstelling voor de klant maar een minimale inspanning. Momenteel testen we zelfs nummerherkenning in de telefooncentrale. Zo kunnen binnenkomende telefoonnummers van klanten meteen gelinkt worden aan het CRM-systeem, en weten wij al vóór we opnemen wie er belt en welk trampolinemodel die heeft.”

Zulke inspanningen kosten natuurlijk tijd en geld, maar blijft het dan wel rendabel? “Dat moeten we natuurlijk in het oog houden, maar ik ben er zeker van dat het op het einde van de rit loont. Klanten informeren zich steeds beter, ook op internet. Mond-tot-mondreclame speelt daarbij een grote rol, we merken dat die ons veel klanten oplevert. Omdat we echt proberen een ‘wow’-gevoel op te wekken, krijgen we ook veel positieve reacties, en dat is natuurlijk leuk om te horen. Daar doe je het toch ook voor.”

SG



Wim Schenkels (Kadee): “Dankzij ons CRM-systeem weten we meteen welke trampoline de klant die belt in huis heeft, of ze nog binnen garantie valt, enzovoort. Zo kunnen we voor een supersnelle service na verkoop zorgen.”