

## ★ “De meerwaarde van goed luisteren”

Voor Roger In de Braekt en Dave Janssen brak een moment aan dat ze knopen doorhakten. Als collega's werkten ze namelijk al enkele jaren samen in de keukenbranche. Dave bekwaamde zich in de montage en installatie van keukens, terwijl Roger de verkoop en klantencontacten voor zijn rekening nam. In de loop der tijd groeide een gezamenlijke visie op wat tegenwoordig onder de noemer 'bedrijfsethiek' volop in de belangstelling staat. Keukens verkopen is een ding, de wijze waarop, dat wordt steeds meer bepaald door strategische marketingconcepten! Deze ontwikkelingen stemden tot nadenken en zodoende werd het tijd om keuzes

te maken. Drie jaar geleden startten ze dan ook hun eigen zaak waar ze hun persoonlijke denkbeelden over keukens, verkoop en het contact met de klanten naar tevredenheid in de praktijk weten te brengen. Het motto dat het om meer gaat dan alleen een verkoop sluiten staat voor het ondernemersduo absoluut bovenaan hun lijst van prioriteiten.

De keukenstudio is gevestigd in een klein winkelcentrum nabij de Brusselse Poort, met goede verbindingen naar belangrijke wegen en andere stadsdelen. Er is gratis parkeergelegenheid voor de deur en de kleine, maar overzichtelijk ingerichte showroom maakt een prettige indruk. “Met de ruimte die we tot onze beschikking hebben proberen we niet zozeer de modernste of meest gewilde keukens te laten zien”, vertelt Dave Janssen, “het gaat ons om de diversiteit aan materialen en combinaties van inbouwapparatuur, dat de klant daar een beeld van krijgt. We streven uiteraard wel naar een mooie presentatie en hebben wat dat betreft een goede samenstelling in onze showroom. Maar hoe een keuken er uiteindelijk uit komt te zien, dat wordt niet in de winkel bepaald, maar bij de mensen thuis.”

Roger In de Braekt vult zijn collega aan: “Als iemand onze keukenstudio binnenloopt en aangeeft belangstelling te hebben in een keuken, dan gaan we meteen bij de mensen thuis kijken om een inschatting te

maken van wat de mogelijkheden zijn. Ter plekke luisteren naar hun plannen of wensen stelt ons in de gelegenheid om een juist advies te geven. Ook zijn er een aantal vragen die we puntsgewijs nalopen, zoals hoeveel beschikbare ruimte is er, moet er rekening worden gehouden met huisdieren en kleine kinderen, gaat de voorkeur uit naar een moderne of traditionele keuken, welke apparatuur is al aanwezig en wat is nog nodig? In de winkel kunnen we via een computertekening bijvoorbeeld wel alvast een visuele indruk schetsen van hoe de keuken er uit zal zien.” Goed luisteren en de aankoop afstemmen op de behoefte van de klant zijn belangrijke uitgangspunten. “Een keuken kan tegenwoordig compleet uitgerust worden geleverd,” legt Dave Janssen uit. “Maar als een klant een oven alleen gebruikt om een pizza in op te warmen, dan heeft zo'n klant niks aan een multifunctionele oven die voorzien is van de laatste technologische snufjes. Zo kunnen we een keuken precies op maat samenstellen en is het uiteindelijk te besteden bedrag echt naar behoefte bepaald. Dat schept duidelijkheid en transparantie.”

Behalve een investering, vraagt het ook enig geduld en aanpassingsvermogen, want een keuken verbouwen betekent doorgaans een aanslag op de normale routine in huis. “Goed passen en meten is al vanaf het begin belangrijk” vertelt Dave Janssen, “dan kun je heel veel problemen voorkomen. Wij verzorgen de installatie en montage in eigen beheer, werken met vaste mensen en leveren bovendien een aanvul-

lende service voor een complete verbouwing van de keuken. Stukadoren, vloeren leggen, leidingen verplaatsen en de meterkast aanpassen, ook dat kunnen wij voor de mensen verzorgen. Met al deze diverse werkzaamheden is er toch maar een aanspreekpunt en dat zijn wij.”

“Wij adviseren de mensen om hun gevoel te laten spreken,” licht Roger In de Braekt toe, “en dat is waar wij vervolgens op inhaken. Een andere benadering die voor ons echter zeker zijn vruchten afwerpt.” De Keukenstudio levert keukens en inbouwapparatuur van gerenommeerde merken en voor diverse budgetten.

