



A-merk Eurocol in de bouwmarkt extra aantrekkelijk dankzij producttraining op de werkvloer

Met het Eurocol-assortiment Tegeltechniek in de bouwmarkten is de doe-het-zelver verzekerd van dezelfde A-kwaliteit als waar de professionele tegelzetter mee werkt. Dat aanbod wordt regelmatig vernieuwd en verder uitgebreid. Producent Forbo Eurocol heeft hierbij nog iets extra's te bieden. Om bouwmarktmedewerkers te ondersteunen in hun adviesrol naar de klant, kunnen zij deelnemen aan een producttraining op de werkvloer. Compleet met certificaat.

Iemand die daar alles over weet te vertellen, is Bas Hermes, vertegenwoordiger voor de doe-het-zelfmarkt in Nederland. We treffen elkaar bij een badkamerrenovatie in Noord-Brabant, waar we Bas zullen portretteren voor de foto's bij dit verhaal. "Over de kwaliteit van Eurocol-producten is iedereen het wel eens", zegt hij. "Professionele tegelzeters, van wie veel zzp'ers die hun producten ook van de bouwmarkt betrekken, spreken uit ervaring en de bouwmarkten voeren Eurocol graag in hun assortiment. Daarbij zorgen we voor begrijpelijke productinformatie om ook doe-het-zelvers wegwijs te maken, want die zijn toch vaak een leek op dit gebied."

'Met op elkaar afgestemde producten bied je de klant een uitgebalanceerd totaalpakket'

Eerste aanspreekpunt

Bas ziet erop toe dat de winkelschappen zijn voorzien van de juiste productinformatie en de klant kan ook terecht op de Eurocol-website, waarop alle productinformatie en ook instructievideo's te vinden zijn. "Maar verreweg het belangrijkste advies komt van de bouwmarktmedewerker aan het schap", legt Bas uit. "Die is voor de klant het eerste aanspreekpunt bij de keuze van de juiste primers, tegellijmen, voegmiddelen, kittens, kimband, afdichtingspasta, enzovoort. Om hen daarin te ondersteunen, biedt Forbo Eurocol producttrainingen aan die ikzelf geef op locatie. Hartstikke leuk om te doen en altijd met een positieve respons. Iedereen steekt zo in korte tijd veel productkennis op of spijkt deze weer eens bij. Elke deelnemer ontvangt na afloop een certificaat."



Waterdicht Tegelwerk Systeem

Met zijn staat van dienst in tegeltechniek voelt Bas zich als trainer als een vis in het water. Hij werkte zelf jarenlang bij een bouwmarkt, had tien jaar lang zijn eigen tegelzetbedrijf en is nu weer vele jaren een bekend Eurocol-gezicht voor de Nederlandse bouwmarkten. "De trainingen die ik geef, zijn theoretisch, gericht op productkennis en de juiste verwerking", vervolgt hij. "Belangrijke basiskennis om een doe-het-zelver die bijvoorbeeld een badkamer gaat betegelen, optimaal te kunnen adviseren. Hiermee kweek je vertrouwen bij die klant, want een nieuwe badkamer betekent al gauw een forse investering. In ons instructielokaal in Wormerveer geeft mijn collega Marco Wouda ook praktijktrainingen aan professionals en desgewenst kunnen ook groepen bouwmarktmedewerkers hier terecht voor een training. Het ligt voor de hand dat een goed advies begint met productkennis. Een belangrijke boodschap hierbij is dat onze producten zorgvuldig op elkaar zijn afgestemd. Het is heus niet zo dat andere merken slecht zijn, maar als je een Eurocol-lijm kiest, is het wel zo verstandig om daar ook de bijbehorende primers, kimband, afdichtingspasta, voegmiddelen en katten bij te nemen. Op die manier krijgt de klant een uitgebalanceerd totaalpakket, zoals ons gegarandeerde Waterdicht Tegelwerk Systeem. Juist voor het betegelen van een badkamer bied je de klant hiermee optimale zekerheid."



Training als relatiebeheer

Bas reist letterlijk stad en land af om alle bouwmarkten te bezoeken. Voor wijzigingen en/of uitbreiding van het Eurocol-schap, maar ook om regelmatig even bij te praten met de mensen op de werkvloer. Bas: "In die gesprekken komt regelmatig de behoefte aan producttraining naar voren. Een verkoper in een bouwmarkt wil de klant altijd een goed advies kunnen geven en dan helpt het zeker om af en toe de puntjes weer eens op de i te zetten. Ik zie de trainingen dan ook als een belangrijk onderdeel van het relatiebeheer dat ik met de bouwmarkten heb. De ene keer rijd ik naar Joure om een training te geven, een andere keer bezoek ik een jubileum van een bouwmarkt in Goes. Dat is best tijdrovend, maar het is het dubbel en dwars waard. Het levert veel waardering op. Klanten kunnen mij ook altijd bellen of appen met een technische vraag, ook buiten 'kantooruren'. Iemand die op zaterdag vastloopt op een tegelklus wil niet tot maandag moeten wachten tot hij weer verder kan. Wat dat betreft, houdt mijn werk nooit op."



Deelnamecertificaat

De producttrainingen die Bas bij bouwmarkten geeft, ziet hij als een mooi extra. "Er is vaak al best veel kennis aanwezig bij de medewerkers", zegt hij, "ik probeer die altijd weer een beetje aan te scherpen. Bijvoorbeeld door erop te wijzen waar het in de praktijk soms niet goed uitpakt. Niet alleen bij doe-het-zelvers, maar ook bij professionals. Voor het Waterdicht Tegelwerk Systeem adviseren wij bijvoorbeeld de combinatie 063 Euroband met 685 Eurocoat. De perfecte waterdichte afdichting voor naden, kieren, leidingdoorvoeren en in- en uitwendige hoeken onder tegelwerk. Maar je wilt niet weten hoe vaak dat misgaat doordat de verwerkingsinstructies niet goed worden opgevolgd. Dan zie je bijvoorbeeld dat die kimband niet goed wordt aangebracht of dat de pasta te dun wordt gesmeerd. Dan kan je product nog zo goed zijn, maar dat is vragen om problemen in de toekomst. Het zijn juist dit soort aandachtspunten waar ik tijdens een training nog eens scherp op wijs en dat blijken dan vaak nuttige eyeopeners. Zo laat ik altijd weer extra kennis achter, inclusief een deelnamecertificaat en ook dat vinden de deelnemers nog altijd leuk om te ontvangen."



'Het belangrijkste advies komt van de bouwmarktmedewerker aan het schap'

eurocol