

Vergeet de klant niet bij huisverkoop

INTRO: Klanten vormen de spil bij de huisverkoop van vlees. Ze komen echter niet vanzelf, daar moet je wel wat voor doen. Een overzicht van maatregelen om klanten te werven en te behouden.

RUBRIEK: Thema: Zelf vlees verwaarden: 't Gaat er om de klant binnen te halen en te houden. Tips.

AUTEUR: René Stevens

TEKST:

Het op een professionele wijze vlees verkopen aan huis vergt veel voorbereiding. Tijdens deze fase krijgen zaken als wetgeving en inrichting van de verkoopruimte alle aandacht.

Vaak vergeten veehouders in hun enthousiasme het belangrijkste aspect: de klant. Klanten zijn niet alleen nodig om het vlees aan te verkopen, het omgaan met klanten vergt ook specifieke eigenschappen van de ondernemer. Het klantenaspect is daarom een onderdeel van de voorbereiding.

Verkopen is méér dan een stukje vlees adviseren, overhandigen en afrekenen. De klant moet een goed gevoel krijgen als hij iets koopt. Omdat hij er vaak speciaal voor omrijdt, moet hij wel meerwaarde ervaren.

Consumenten kopen om uiteenlopende redenen bij de boer. De betrouwbare kwaliteit, een eventueel lagere prijs en sfeer en emotie kunnen een rol spelen. Uit Belgisch onderzoek blijkt dat consumenten het contact met de boer het belangrijkste vinden.

Bij het maken van plannen kan de veehouder via een marktverkenning in beeld brengen wat de potentie aan klanten in zijn regio is. Dit hangt onder meer af van de ligging ten opzichte van dorpen of steden, het aantal slagerijen en supermarkten in de regio en of veehouders in de buurt zelf vlees verkopen. Die verkenning geeft aan of er voldoende basis is om een winkel te starten en op welk gebied de veehouder zich eventueel moet onderscheiden.

In de kaders staan de belangrijkste adviezen om klanten te krijgen en te houden. Een winkel perfect inrichten en kwalitatief goed vlees aanbieden is niet zo moeilijk, maar uw persoonlijkheid is lastiger te beïnvloeden. Niet elke veehouder zal huisverkoop als een uitdaging zien om een meerwaarde te genereren voor zijn vlees.

Kader bij artikel:

Alles pico bello in orde voor de klant

Om tevreden klanten te krijgen en ze ook te houden, moet alles in orde zijn. Daarom tips van bedrijf tot en met promotie.

Het bedrijf

- Maak vanaf de straat duidelijk dat er een boerderijwinkel is, bijvoorbeeld met een mooi uithangbord.
- Geef aan waar de ingang is en waar de mensen moeten parkeren. Laat nieuwe klanten niet zoeken naar de ingang. Zorg voor voldoende verlichting.
- Plaats een paar speeltoestellen en/of maak een dierenweitje waar kinderen veilig kunnen spelen terwijl hun ouders inkopen doen.

De winkel

- Zorg dat de verkoopruimte er verzorgd uitziet. Alles moet brandschoon en goed onderhouden zijn. Ook achter, waar het vlees wordt bewaard.
- Kleed de ruimte sfeervol aan, zonder te overdrijven. De verkoop van vlees moet centraal staan.
- Hang mooie foto's van het bedrijf en de dieren in de winkel. Maak eventueel bordjes met tekst en uitleg.
- Plaats een bord met de openingstijden en houdt u daar stipt aan. Overweeg om op enkele dagen 's avonds langer open te blijven voor mensen die overdag werken.

Het product

- Verkoop alleen vlees van een onomstreden kwaliteit.

- Maak diverse portiegroottes zodat klanten kunnen kiezen. Denk ook aan bewerkte producten en producten die bij het vlees bruikbaar zijn, zoals kruiden en sauzen.
- Verpak het vlees netjes en zet informatie op ingepakte producten, zoals data, vleestype en hoe te bewaren.
- Streef naar een stabiele prijs. Uw vlees is geen stuntproduct.
- Geef informatie over het product, bijvoorbeeld hoe het vlees klaargemaakt moet worden. Leg foldertjes in de winkel.

De verkoper

- Zorg dat een klant niet te lang hoeft te wachten totdat er iemand komt. Hang een belletje bij deur of toonbank.
- Sta netjes en verzorgd in de winkel.
- Praat verstaanbaar. Dialect is geen probleem, maar iedereen moet u wel kunnen begrijpen.

De klant

- Geef regelmatig tips en informatie. Klanten stellen dat zeer op prijs.
- Ga serieus om met klachten. Eerst bedanken, dan excuses aanbieden, iets regelen en dat nader toelichten. Ga niet zo-maar vlees weggeven. Probeer met de klant te achterhalen wat er fout is gegaan. Ter compensatie kunt u wel een aardigheidje meegeven, bijvoorbeeld een gratis kruidenzakje.
- Werk consumentgericht in plaats van productgericht. Dus geen product adviseren dat niet bij een klant past. U loopt dan het risico dat hij niet meer terugkomt.
- Zorg dat de klant zich op zijn gemak voelt. Benader hem vriendelijk en servicegericht. Kleine dingen, zoals even de deur openhouden of een tip geven, doen het altijd goed.

De promotie

- Laat een logo ontwerpen dat u kunt gebruiken bij uw communicatie, zoals advertenties.
- Bedenk een activiteit waarmee u adresgegevens kunt verzamelen, bijvoorbeeld een prijsvraag, een kortingsbon inleveren voor een vleesproduct of een pr-artikel.
- Stuur klanten, eventueel per mail, een nieuwsbrief. Leg deze ook in de winkel.
- Nodig klanten uit voor een proefsessie, kookcursus of bijzondere aanbieding.
- Neem geen klanten mee naar het vee, maar organiseer af en toe een open dag.
- Vraag bij het Voorlichtingsbureau Vlees gratis posters, brochures en recepten aan. Dit najaar start het voorlichtingsbureau met een nieuwe campagne 'Effe checken'. Daarvoor zijn al materialen beschikbaar, zoals borden en affiches. Meer informatie: tel. (079) 363 49 49.

Kader bij artikel:

Zo krijg je de eerste klanten binnen

- Organiseer een vleesproeverij met medewerking van enkele restaurants. Geef daar de nodige ruchtbaarheid aan, bijvoorbeeld door de plaatselijke pers erbij uit te nodigen.
- Houd een officiële opening, eventueel in combinatie met een open dag op het bedrijf.
- Plaats advertenties in (lokale) kranten. Maak een voordelig 'openingspakket'.
- Kleed de winkel en de boerderij de eerste weken ludiek aan, bijvoorbeeld met grote stropoppen of opblaasfiguren.
- Ga op een braderie of jaarmarkt staan en deel bonnen uit waarmee klanten korting kunnen krijgen bij hun eerste aankoop.
- Koppel activiteiten aan gebeurtenissen rondom het vee en het bedrijf. In het najaar is de slachtmaand, in het voorjaar gaat het vee de wei in en is het lammertijd.

Bijschrift figuren:

Verkopen is méér dan een stukje vlees adviseren, overhandigen en afrekenen. Goed contact met de boer vinden mensen die in een boerenwinkel kopen heel belangrijk.

TIPS: Cursusaanbod

RUBRIEK: Thema: Zelf vlees verwaarden: 't Gaat er om de klant binnen te halen en te houden. Tips.

TEKST:

Informeer bij uw belangen- of een plattelandsorganisatie naar cursussen huisverkoop. Zo geeft ZLTO vanaf september tot december op vijf vrijdagochtenden een cursus. Tel. (0900) 235 95 86.

Land & Co geeft komende winter cursussen 'professionele verkoop van boerderijproducten' in verschillende regio's. Tel. (0317) 42 62 16 of www.landco.nl.