

Belofte maakt schuld

Tekst: Henk van den Berg
teelt- en bedrijfsadvies
(0252) 340301 / 06-51312207
Fotografie: René Faas

Belofte maakt schuld is een oud gezegde dat op dit moment meer dan ooit actueel is. Te veel handel loopt fout doordat er dingen worden beloofd die niet waar te maken zijn. Soms is het niet alleen beloofd, maar veel meer verzwegen dat degene waar de afspraak mee wordt gemaakt niet het goede beeld heeft van de afspraak. Soms wordt er ook zomaar vanuit gegaan dat degene waarmee de afspraak is gemaakt precies weet wat er wordt bedoeld. Toch is deze onduidelijke manier van communiceren, uit angst dat een eventuele deal niet doorgaat, een van de grootste oorzaken van problemen met afnemers. Nog steeds denken telers dat het goed is als je niets hoort.

WETEN WAT MOGELIJK IS

Om geen dingen te beloven die niet mogelijk zijn, moet er wel duidelijk zijn wat er wel mogelijk is. De leverantie van planten die te vroeg zijn geroid afleveren met het verhaal dat de planten probleemloos de winter door te bewaren zijn is één van de meest voorkomende voorbeelden. Als een plant -vaak op verzoek van de klant- te vroeg is geroid, hoort hier het verhaal bij dat de klant de planten beter moet bewaren vanwege de grotere gevoeligheid van deze planten. Er zijn dan globaal drie reacties mogelijk. De eerste reactie is waardering dat u de klant waarschuwt voor problemen die hem geld kun-

nen kosten. De tweede reactie is dat de klant de planten niet meer te vroeg wil hebben. Vaak wordt een plant alleen maar vroeg besteld omdat dit goed uitkomt. Soms zit er helemaal geen andere noodzaak achter dan gemak. Als dit risico's met zich meebrengt is ook de klant verstandig en gaat akkoord met een latere levering. De derde reactie dat de klant de planten niet koopt omdat een andere teler wel wil leveren en wel garandeert dat het goed is. Deze teler belooft de klant iets dat hij niet kan waarmaken. Deze klant is dus het volgende jaar weer zoekende naar planten. Erg vaak gebeuren er fouten door onwetendheid. Handelsonderpartijen gaan er vanuit dat de verkoper weet dat het goed is en gaan er blindelings van uit dat de planten die zij kopen probleemloos moeten zijn. Het is dus de plicht van de verkoper om aan te geven waar problemen kunnen ontstaan. Als je het probleem van de klant kunt oplossen door goed advies, wordt er het volgende seizoen weer handel gedaan. Zonder problemen verdient de klant meer en zal eerder terugkomen. Informeren dus.

DOEN WAT JE BELOOFT

Als er beloftes zijn gemaakt die bij nader inzien, door omstandigheden die niet te voorzien waren, niet nagekomen kunnen worden, moet de klant op tijd worden geïnformeerd. Denk hier bijvoorbeeld aan te weinig planten, of planten die niet de maat gegroeid zijn die is beloofd. Zodra dit duidelijk is, moet de afnemer hiervan op de hoogte worden gesteld. Het is pure korte termijn politiek om hiermee te wachten tot de levering en de klant wel moet afnemen omdat hij geen alternatief meer

heeft. Op dat moment neemt hij de planten af en zal verder nooit meer iets bij u kopen. Was deze klant wel tijdig geïnformeerd, dan bestaat inderdaad de kans dat hij van de koop afziet, maar uw bedrijf is in betrouwbaarheid voor de toekomst gestegen. In de praktijk wordt er in de meeste gevallen een voor beide partijen passende oplossing gezocht en ook gevonden. Zelfs bij twijfel is het 't beste om de klant hiervan op de hoogte te stellen. Vaak leidt een dergelijke melding tot vroegtijdig overleg tussen koper en verkoper zodat er nieuwe afspraken kunnen worden gemaakt.

ZELFVERTROUWEN

Als je als teler achter je product staat moet er geen enkele schroom zijn om een dag na de leverantie de klant te bellen om te vragen of alles naar verwachting is verlopen. Voor veel telers is er de natuurlijke angst dat er misschien tegen alle goede zorgen in toch iets is fout gegaan of dat de klant andere verwachtingen heeft gehad. Het is dan helemaal niet leuk als de klant tijdens zo'n gesprek aangeeft dat hij de maat iets groter had verwacht, terwijl hij nooit zou reclameren als u niet had gebeld. Toch getuigt dit gesprek van het vertrouwen, dat u als teler in uw product heeft. U moet misschien wel eens een onterecht verhaal aanhoren, maar u weet wel wat er speelt en bij de koper kunt u niet meer stuk. Overwin dus die natuurlijke schroom en vraag of het goed was. Een gezonde dosis zelfvertrouwen wordt u door niemand kwalijk genomen. Bent u terecht bang om te bellen, dan heeft u echt iets fout gedaan. Je mag zelfs een lekke emmer leveren, als er maar gemeld is dat de emmer lek is.

