

# Informereren, registreren en communiceren

In de rubriek Vasteplantenvaria geeft teeltadviseur Henk van den Berg zijn visie op actuele onderwerpen en belangrijke thema's in de vasteplantensector. De communicatie tussen kweker en afnemer staat deze aflevering centraal. De juiste informatie en tijdig communiceren zijn essentieel voor een goede relatie.

Tekst: Henk van den Berg  
Fotografie: René Faas

**I**nformatievoorziening is één van de belangrijkste aandachtspunten bij de verkoop van planten. Zonder informatie worden planten niet verkocht. Hoe duidelijker uw aanbod, hoe makkelijker klanten ermee kunnen werken. Belangrijk is wel dat die informatie ook klopt. Hoe vaker de door u opgegeven schattingen niet uitkomen, hoe onbetrouwbaarder u als leverancier bent. Als uw klant zijn afnemers het liefst beleverd met planten van zijn meest betrouwbare leveranciers, heeft u vervolgens een achterstand. Het aanleveren van betrouwbare informatie vergt dus de nodige aandacht.

## DUIDELIJKHEID

De informatie die voor de koper van belang is, heeft vooral betrekking op aantallen en kwaliteit. Hoewel er meer aspecten zijn, gaan afspraken over kwaliteit meestal over de maatvoering. Geschillen hierover ontstaan vrijwel altijd als de maat niet precies is afgesproken, waar

door de koper er een ander beeld bij kan hebben dan de verkoper. Niet iedereen hanteert dezelfde criteria bij een leverbare plant. Als u dus niet eerder zaken met een bepaalde afnemer heeft gedaan, ga dan niet een discussie over de maat uit de weg. Verschuil u niet achter wazige termen als: leverbaar, eerste grootte, 4-op, 2-3 neus of landplant. Deze termen zijn voor meerdere uitleg vatbaar. Als er een geschil is, gaat het er niet om wie gelijk heeft. Zelfs als de klant zijn ongelijk moet bekennen, heeft hij niet de planten gekregen die hij verwachtte en waarschijnlijk ook niet de planten die hij heeft verkocht. Een dergelijk conflict kan het einde van een relatie zijn.

## REGISTREREN

Informatie verzamelen vergt tijd, zelfs als deze informatie op het eigen bedrijf gevonden kan worden. Informatie over aantallen begint met het goed registreren van de hoeveelheid uitgeplant plantgoed. Controleer op het veld of de aantallen in de administratie redelijk kloppen en maak vervolgens een inschatting van het uitvalpercentage en de deelfactor van de

plant. Hierna moet worden ingeschat hoeveel planten er in het volgende jaar nodig zijn om plantgoed van te maken, inclusief een eventuele krimp of uitbreiding. Vaak ontstaan er op het veld vragen waar u niet direct antwoord op hebt. Neem daarom altijd papier of een tablet mee om deze vragen te noteren. Sla de bevindingen overzichtelijk op en loop de criteria nog eens goed door. Maak hierna een inschatting van welke aantallen u aan de verschillende klanten wilt aanbieden. Registreer duidelijk welke aantallen u aan welke klanten heeft aangeboden. En, registreer direct de verkochte planten en trek deze van de voorraad af, zodat er nooit planten worden aangeboden die toevallig een dag eerder al zijn verkocht.

## OVERMACHT

Een handelaar kan een plant nooit met zekerheid verkopen als hij niet zeker is van zijn (ingekochte) voorraad. Dit moet dus altijd kloppen. Hoe zekerder hij is van de te leveren aantallen, hoe makkelijker hij toezeggingen kan doen aan zijn klanten. Nu kan het zijn dat door onvoorziene omstandigheden de oogst tegenvalt. Dat is overmacht. Het is echter geen overmacht meer als u begin oktober ziet dat u de aantallen niet haalt en dit pas bij levering in december meldt. Zodra er iets in de aantallen verandert, of u heeft een vermoeden dat, meldt dit dan direct aan de klant. Op dat moment kan de klant zijn order nog veilig stellen door elders in te kopen. 'Verlies ik dan geen klant?', zullen veel telers zich afvragen. Eén ding is zeker: de relatie na een dergelijke actie zal veel beter zijn, dan wanneer u uw klant voor een voldongen feit stelt.



Communiceer tijdig met uw afnemer wanneer er (vermoedelijk) iets in de aantallen verandert