



Daadkrachtige siertelers



© PLANTLOVERS

Digitalisering als hefboom voor herstel

AVBS en PCS stelden vorig jaar in overleg met telers en handelaars een post-corona relanceplan op voor de sierteeltsector. Daarin reiken ze hefboomen aan die de siertelers op weg moeten zetten naar een maximaal herstel. Eén van die hefboomen is digitalisering en die schakelde tijdens de coronacrisis noodgedwongen een versnelling hoger.

Hilde Van Elsuwé

'Never let a good crisis go to waste'.

Niet alleen Winston Churchill wist het, ook kamerplantenkweker Dirk Mermans uit Wommelgem greep de crisis aan om sneller dan voorzien te starten met zijn webshop 'plantlovers.eu'. De webshop is maar een deel van het digitale verhaal op dit bedrijf. Ook lang vóór corona was de digitale transformatie hier al ingezet. Dat moet natuurlijk, als je op een bedrijf van 33.000 m² het overzicht wil bewaren.

IT-plant van het jaar!

Dankzij de webshop kunnen plantenliefhebbers uit heel Europa nu ook rechtstreeks bij Dirk kopen. De *Monstera variegata* - met zijn deels witte bladeren - is een echte hit op social media en dé IT-plant van 2020. En wie wordt de volgende ster aan het plantenfirmament? Wordt het de *Philodendron 'Medisa'*? Dit is een variëteit met een prachtig citruspalet en met veranderende kleuren afhankelijk van hoeveel licht de plant krijgt.

De verkoop van groene kamerplanten zit in de lift. Nog vóór de planten online aangeboden worden, staan kopers al aan te schuiven in de digitale winkel. Verwoede verzamelaars uit heel Europa screenen sites en shops op zoek naar dat bijzondere exemplaar.

De juiste vrouw op de juiste plaats

Maar er is meer dan alleen een hip en kwalitatief product en een correcte prijszetting. De onlineverkoop wordt gedragen door het sterk team van Kwekerij Dirk Mermans. Plantlovers wordt gerund door Katrien. Recht vanuit de door corona stilgelegde muziekbusiness rolde ze in de zomer van 2020 de plantenwereld in en werd ze de drijvende kracht achter de webshop. Katrien heeft ervaring in de particuliere verkoop, is meertalig, heeft een passie voor groen en komt tussen in alle processen van de online verkoop. Zowel Katrien als Dirk hebben dezelfde ingesteldheid. "We willen goede kwaliteit leveren tegen een redelijke prijs. We willen dat de klanten ons als een betrouwbare partner zien. Daarom kiezen we voor een open en transparante communicatie: 'dit is wat we doen, dit is waar we voor staan'."

Europese community van Plantlovers.eu

Achter de webshop zit meer dan alleen de verkoop van kamerplanten. Er gaat een hele community van plantenliefhebbers achter schuil. En dat vertaalt zich in het hoge aantal volgers op Facebook en Instagram. Katrien onderhoudt de band met hen door geregeld 'verhalen' te posten en hen op die manier te betrekken bij de hele plantlovers-beleving. Mede dankzij de invloed van de community met een aantal belangrijke influencers kon plantlovers.eu snel een goede reputatie opbouwen, maar daar staat dan weer een torenhoge-verwachtingsspatroon van de klant tegenover. En die klant kan best veeleisend zijn.

Particuliere verkoop, andere aanpak

Dirk mag dan al vele jaren in het bedrijfsleven staan, hij ondervond dat particuliere verkoop toch een totaal andere benadering vraagt. En ook al hebben ze vooral tevreden klanten, toch is er wel eens eentje met onredelijke eisen. "We zoeken altijd naar oplossingen, maar we hebben onder-tussen wel geleerd op onze strepen te staan", zeggen Katrien en Dirk. "Uiteraard kan er eens iets fout lopen. We vragen ons dan onmiddellijk te contacteren en foto's toe te sturen. We doen er alles aan om onze planten in de meest optimale omstandigheden tot bij de klant te krijgen. We hebben bij de opstart verschillende proefdozen uitgetest, verschillende inpaktechnieken uitgeprobeerd, voegen heat packs toe die gedurende de rit langzaam warmte afgeven, sturen tips mee voor een liefdevolle verzorging en verzenden enkel als de temperaturen het toelaten."

Het team werkt momenteel aan de derde versie van de webshop. "Er zijn genoeg e-commerce platforms", vinden ze, "maar niet alle systemen zijn even performant. De nieuwe webshop moet vooral functioneler zijn en nog meer gericht op social media. We willen vooral dat het voor de klant nog gebruiksvriendelijker wordt, maar dat we anderzijds niet aan snelheid en service moeten inboeten."



In dit beeld laat *Monstera variegata* perfect zien waarom ze zo gewild is.

Wat brengt de toekomst?

Het VK was tot voor kort de belangrijkste afzetmarkt. "Door de Brexit lopen we nu tegen een aantal restricties aan", aldus Dirk en Katrien. "Het zoeken van nieuwe afzetmarkten blijft dus een werkpunt. Dankzij de interactie met de community blijven we waakzaam en op de hoogte van welke vragen en verwachtingen er leven bij onze volgers. De social media-kanalen blijven dus voor ons uitermate belangrijk."

Naast Facebook en Instagram willen ze hun aanwezigheid op YouTube vergroten en korte video's maken met nuttige tips & tricks. Een nieuwsbrief behoort ook nog tot de mogelijkheden en op termijn misschien een afhaalpunt op het bedrijf.

"Momenteel gaat het hard", zegt Dirk. "Sinds de oprichting van de webshop verzonden we al pakjes tot in Finland en Portugal. In die zin is het opzet van plantlovers.eu heel geslaagd, we hadden nooit gedacht dat het zo'n vaart zou lopen. We weten natuurlijk niet wat de toekomst brengt, hypes komen en gaan, maar we verwachten dus nog voldoende uitdagingen op dit parcours van internetverkoop." ■