



Bart van Kollenburg: ‘Wij zetten alles in op de kwaliteit van het klantcontact’

Vos Capelle innoveert orderproces

Iedereen kent Vos Capelle als een familiebedrijf dat zich focust op de innovatiefste en beste merken, gedegen advies en persoonlijk klantcontact. Sinds dit jaar zet de leverancier zich daar nog meer voor in door een efficiëntieslag in het orderproces. ‘We maken het de klant gemakkelijk om zelf bestellingen te plaatsen, onder meer door het scannen van EAN-barcodes. De tijd die daarmee wordt gewonnen, kunnen we steken in nog uitgebreider advies en klantcontact op de baan en op het veld’, aldus salesmanager Bart van Kollenburg.



BE SOCIAL
Scan, lees & deel!

De webshop is vernieuwd en er is als extra service een bestelapp ontwikkeld. ‘Digitalisering is niet ons doel, maar een bijkomstigheid. Bij ons familiebedrijf staat klantcontact hoog in het vaandel. Elk jaar houden we bijvoorbeeld tijdens de BVO Kennisdag een enquête. Daarin wordt door de respondenten telkens weer aangegeven hoe belangrijk persoonlijk contact en een maatwerkadvies zijn. Daarom willen we ons speerpunt, kennis en advies op maat, waarborgen voor de toekomst’, legt Van Kollenburg uit.

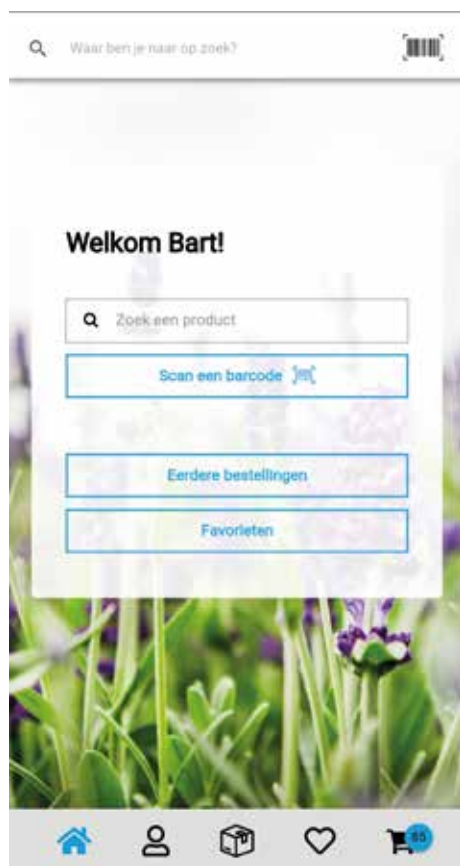
Kwaliteit in plaats van kwantiteit

‘In deze digitale tijd, vooral nu met de coronacrisis, is de kwaliteit van klantcontact uitermate belangrijk. Maar omdat we als bedrijf voorzichtig willen zijn, kunnen we relatief minder klantcontactmomenten hebben dan voorheen. Het past bovendien in onze visie om niet van hot naar her te rijden vanuit een drang naar kwantiteitscore. We willen met onze volle aandacht aanwezig zijn bij de klant.’

De vernieuwingen bij Vos Capelle zijn ingegeven door de wens om een efficiëntie- en kwaliteitsslag aan de voorkant te maken. Van Kollenburg vertelt trots dat het bedrijf volop bloeit en dat er momenteel zelfs wordt gezocht naar versterking van de gelederen. ‘Onlangs heeft Vos Capelle een aanbesteding gewonnen voor de levering van handgereedschappen voor de leden van Cedris. Dat zijn sw-bedrijven, bedrijven voor een inclusieve arbeidsmarkt. In de kwaliteitsplannen bleek onze bestelapp erg goed te scoren.’

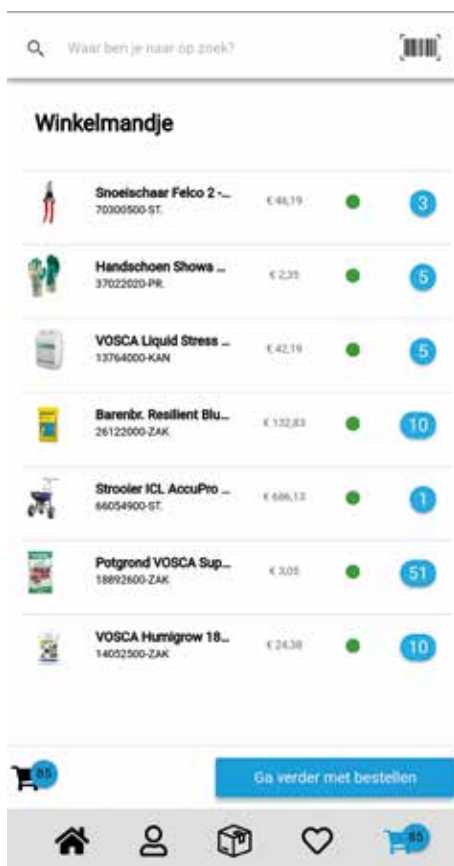
Bestel maar, bestel maar, bestel maar

Behalve telefonisch, per e-mail of via de accountmanager kunnen klanten vanaf nu ook eenvoudig bestellen in de 24/7 webshop. In het klantenportaal kunnen klanten inloggen en vandaaruit kunnen ze bij de productinfo over alle mogelijke producten, van werkkleding tot graszaad, gereedschappen en bemesting. Van Kollenburg: ‘Uiteraard vind je hier de adviesver-



koop prijs, maar ook de netto-inkoop prijs met de klantspecifieke korting. Naast alle technische productspecificaties zien klanten er ook hun bestelgeschiedenis en favorietenlijsten, informatie zoals hoeveel zakken er van een product op een pallet gaan en kunnen ze er veiligheidsbladen downloaden bij gewasbeschermingsmiddelen en meststoffen.'

Daarnaast is Vos Capelle bezig een kennisbank op te richten. Die zal dit najaar gereed zijn en artikelen en filmpjes bevatten over proefresultaten, folders, producttoepassingen, doseringen, mengverhoudingen enzovoort. Van



Kollenburg: 'We streven ernaar één locatie te worden waar mensen alles kunnen vinden.' De bestelapp voor Android en Apple is een verlengstuk van de webshop. Daarmee kunnen klanten letterlijk vanaf elke locatie producten bestellen. 'Klanten kunnen op product- of merknaam zoeken, op eigenschappen, technische specificaties, prijs en noem maar op. Daarna kunnen ze snel bestellen door middel van de zoekfunctie, maar ook door het scannen van de streepjescode van een product. Als een greenkeeper ergens op de golfbaan staat en merkt dat de laatste zak mest op is, hoeft hij niet meer naar binnen te rijden. In de app kan hij de streepjescode scannen, aangeven dat er tien stuks van het product nodig zijn en op "verzenden" drukken. Daarmee is de bestelling al verstuurd!'

Duurzame orderverwerking

Als klanten zelf online bestellen, kunnen de orders sneller worden verwerkt en kunnen de adviseurs zich nog meer focussen op het klantcontact. Hoe een bestelling ook binnenkomt – via de accountmanager, de webshop of de app –, ze doorlopen allemaal hetzelfde traject bij de binnendienst. 'De bestellingen worden van A tot Z op ons eigen terrein verwerkt, op een



duurzame manier', vertelt Van Kollenburg. 'We werken met elektrische heftrucks. In onze grote nieuwe energieneutrale loods met duizend zonnepanelen erop hebben we grote voorraden aangelegd. Daardoor zijn we niet afhankelijk van backorders, extra transporten, productiehoeveelheden bij producenten of vertragingen aan de grens, bijvoorbeeld met Groot-Brittannië, en kunnen we in het voorjaar gegarandeerd alles snel leveren. We verzorgen zelf alle transporten. Onze eerste elektrische bestelwagen is een feit en dat worden er meer.'

Alles in eigen huis

Omdat Vos Capelle alles in eigen huis heeft, kan zelfs een bestelling die uit tientallen verschillende producten bestaat probleemloos in één verzending naar de klant toe. 'Omdat klanten op één locatie alles kunnen halen, zijn er minder vervoersbewegingen nodig. Dat scheelt een hoop CO₂-uitstoot.'



www.voscappelle.nl



Bart van Kollenburg Vos Capelle