

VERHOEVEN KANTOORTOTAAL

Hollandse school in Italiaanse stijl

Verhoeven Kantoor totaal in Schiedam heeft een nieuwe showroom geopend. Het is niet weer het zoveelste inspiratiecentrum voor kantoor. Het straalt Hollandse nuchterheid uit, met een flinke Italiaanse tint. En de kunstverzameling aan de muur maakt het helemaal af. Mark Verhoeven is met recht trots op het nieuwe onderkomen.

Marc Verhoeven is 23 jaar geleden voor zichzelf begonnen. Hij werkte bij Canon kopieermachines. "Ik dacht: ik kan het beter wat betreft de service. Bij Canon stond de verkoop van kopieermachines voorop. Had je er een verkocht, daarna gebeurde er niets meer. Dat vond ik jammer."

Verhoeven vindt de productgroep kantoor machines een goede basis voor een langdurige relatie met de klant. "Het is een goede binnenkomer voor een relatie van vijf jaar. Net als bij de autodealer, waar je je auto in onderhoud doet. Het is een goede manier om een relatie met de klant aan te gaan. De drijfveer is de after-sales, het leveren van een totaalpakket."

Martin Kramer (l) en Marc Verhoeven in hun nieuwe showroom



> Klein winkeltje

Verhoeven startte in 1989 met een klein winkeltje op De Dam in Schiedam, in het oudste winkelstraat van die stad. Zoals gezegd begon hij met machines, waarna er kantoorartikelen en een eigen technische dienst bijkwamen. VKT groeide door en verhuisde twaalf jaar geleden naar industrieterrein Vijfsluizen in Schiedam.

Hier breidde het bedrijf verder uit met een groot magazijn, een flinke technische dienst en kantoormeubilair.

'Het gaat niet om de prijs, maar om het vertrouwen van de klant'

Sinds 1 september is VKT gevestigd in een nieuw pand aan de Ringersstraat in Schiedam. "Het pand was in feite een betonnen vlakke, een kaal karkas. Alles hebben we erin geplaatst. Helemaal in eigen beheer, zoals bij de klant. Het was onze eigen projectinrichting."

Verhoeven vervolgt: "We hebben een totaal nieuwe invulling aan ons bedrijf gegeven. Op onze vorige locatie hadden we een magazijn van 600 m2 en nu nog maar 50 m2. Waarom? De markt is flink aan het veranderen door webshops en dropshipments. Vier jaar geleden besloten we om dropshipments in te voeren en dan heb je geen groot magazijn nodig. Bij kantoorartikelen zijn drie zaken belangrijk: kennis van zaken (het onderscheid

ten opzichte van een pure webshop), een goede prijs en complete levering, binnen 24 uur. Zelf kun je dit niet beter dan Quantore, die met een fulfillment van 99,98 procent leveren. Bovendien zijn de kosten ook veel lager. We lopen niet meer met dozen en hebben meer tijd voor communicatie met de klanten."

> Kruisbestuiving

Het fundament van VKT wordt gevormd door vier pijlers: kantoorartikelen, meubelen, machines en de technische dienst. "Door middel van die vier takken hebben we een goede kruisbestuiving. Vaak begint het bij de koop van een machine. We dragen er zorg voor dat deze perfect werken en dat we op tijd toners en papier leveren. Een tevreden klant gaat ook andere productgroepen kopen. Ook onze mensen van de technische dienst horen ook wat ontwikkelingen bij klanten, zoals verhuizingen. Zij hebben een vertrouwensband met de klant opgebouwd,





waardoor we bijvoorbeeld veel zaken op meubelgebied doen. De kantoorartikelen zijn een echt service-artikel bij ons. Het beste visitekaartje voor de klant is dat de bestelling klopt, snel is en de prijs goed is.”

➤ **Italiaans**

Op het gebied van kantoorinrichting onderscheidt VKT zich met een Italiaans accent. “We doen rechtstreeks zaken met de Italiaanse fabrieken van Bralco, Kastel en Luxy”, vertelt Martin Kramer, de kantoorinrichtingsspecialist bij VKT. Hij kwam twaalf jaar geleden bij VKT en deed eerst de kantoorartikelen en daarna stapte hij over op het meubilair. “Bij projecten ligt mijn hart, je werkt heel nauw samen met de klant. We doen bijvoorbeeld ook zelf werkplekonderzoek voor de klant”, zegt hij.

VKT besloot om het aantal merken bij de kantoorinrichting terug te brengen. Kramer: “We hadden eerst wel twintig merken die we altijd deden, maar we hebben de keus gemaakt voor een beperkt aantal merken. We hebben nu de grootste Bralco-showroom van Nederland. We hebben echt een Nederlandse showroom gemaakt met Italiaanse producten. Hoe wij het hebben aangepakt zal een Italiaan niet zo snel doen. We vormen een inspiratiecentrum voor kantoor.”

Naast meubilair doet VKT bij projectinrichting ook aan akoestiek, vloeren en

Verhoeven Kantoor totaal (VKT) is door Mark Verhoeven opgericht in 1989. Begonnen met kantoor machines is de vakhandel uitgegroeid tot een totaalleverancier met ook nog kantoorinrichting, kantoorartikelen en een eigen technische dienst. VKT heeft op verschillende locaties in Schiedam gezeten maar heeft nu een nieuwe showroom aan de Ringersstraat. Er werken zeven mensen.

verlichting. “Zeker akoestiek is nu een hot item door het toepassen van stoffen, gordijnen et cetera. Voor de verlichting hebben we een eigen huismerk van Nederlandse makelij.”

‘Je moet van jezelf laten horen, want er is genoeg te doen in de markt’

VKT’s markt is grotendeels in de Rijnmond gelegen, maar het Schiedamse bedrijf komt ook in Dordrecht en richting Breda. Ook worden ondernemingen bediend die een hoofdkantoor in Rotterdam en omgeving hebben, maar ook vestigingen elders in het land.

➤ **Vaste klanten**

“Mensen vragen zich soms wel eens af waarom we nu zijn begonnen met een nieuwe showroom. We wilden juist een gezonde, frisse start maken. In veel showrooms zie je een overschot aan producten. Daar zit de klant niet meer op te wachten. Ontzorgen van de klant staat bij ons voorop. Hij kan mij de sleutel geven en dan komt het goed. We hebben veel klanten die vertrouwen in ons hebben en al heel lang zaken met ons doen. We hebben dan ook een grote kern van vaste klanten. We zijn niet heel actief aan het werven onder

nieuwe klanten, maar als je je werk goed doet, komen ze vanzelf. Bij ons gaat het niet om de prijs maar om het vertrouwen van de klant en dat hij goed wordt geholpen.”

VKT heeft zo’n 600 klanten met een servicecontract. “Maak die 600 zo gelukkig dat ze zelf naar je toekomen, luidt ons parool. Deze machineklanten hebben ook kantoormeubilair nodig, dus dat levert zeker business op. Je moet

bestaande klanten laten weten dat je projectinrichting doet. Je moet van jezelf laten horen, want er is genoeg te doen in de markt, ook in deze tijd. Mooi hoeft niet duur te zijn. Mensen willen vooral

goed geadviseerd worden. Het grootste deel van de omzet loopt via bestaande klanten. Je krijgt op die manier een andere band, niet die van verkoper en inkoper.”

➤ **Kunst**

In de nieuwe showroom is niet alleen het Italiaans design een blikvanger, maar het oog valt ook op de schilderijen aan de muur. Eigenlijk is de ruimte ook een kleine kunstgalerie. “Ik ben een echte kunstliefhebber”, vertelt Verhoeven. “Dat heb ik van mijn vader die collectioneur is met een eigen museum. Er hangt hier een echte Willem de Kooning die ik bij Christie’s in New York heb gekocht.”

Kantoor machines

VKT is Accredited Partner van Canon. Deze heeft een serviceorganisatie en focus op high end oplossingen (MFP/Software & Professional Services) die een infrastructuur voor permanente ondersteuning vereisen. “Je kunt het 100 procent vergelijken met een Canon Business Center”, stelt Verhoeven. “We hebben dezelfde kennis opgedaan en trainingen gehad. het enige verschil is dat we klanten ook HP of Epson kunnen adviseren als ze dat per se willen.”

