

Middeljans Schilders

'Je moet als bedrijf laten merken dat je klantentrouw waardeert'

Veel reclameslogans beloven nieuwe klanten van alles, maar aan de vaste klanten wordt te weinig aandacht geschonken. Eit Middeljans van het gelijknamige schildersbedrijf werkt anders. "Nieuwe klanten graag, maar wij als bedrijf moeten het vooral hebben van onze vaste klantenkring. Deze trouwe groep verdient het om af en toe iets extra's te krijgen. Er gaat daarom binnenkort weer een mailing naar deze mensen met een speciale aanbieding voor de wintermaanden. Je moet als bedrijf laten merken dat je klantentrouw waardeert en dat doen we, onder meer op deze manier."

"Adverteren doe ik weinig of niet", vervolgt de eigenaar van Middeljans Schilders. "Wij moeten het vooral hebben van mond-tot-mondreclame. Dat kan natuurlijk alleen maar als je tevreden klanten hebt en gelukkig hebben we er daar een heleboel van. Adverteren om naamsbekendheid te krijgen en te behouden, blijft echter noodzakelijk. Het is wel van belang om de consument te laten weten dat je als bedrijf nog steeds bestaat."

Eigen werkplaats

Eit Middeljans startte zijn eigen bedrijf in 1991 in zijn woonplaats Odoorn. "Gewoon, achter het huis in de schuur. Dat ging ruim vijftien jaar lang prima. Door toename van personeel, materialen en gereedschappen was de wens om dit op één grote locatie te hebben. Uiteindelijk zijn wij in 2007 op deze locatie in Emmen terechtgekomen. We hebben hier volop ruimte en kunnen nu ook in de eigen werkplaats aan de slag als dat zo uitkomt."

Onderhoudscontract

De meeste schildersbedrijven werken met onderhoudscontracten, waarbij klanten per maand een bepaald bedrag betalen. Middeljans doet het bewust anders. "Als je z'n contract hebt wordt dat meestal ondergebracht bij een financieringsmaatschappij. Die brengt daarvoor kosten in rekening die weer aan de klanten doorberekend worden, dus

per saldo zijn de mensen duurder uit. Wij maken contracten, bijvoorbeeld voor tien jaar. Dan bepaal ik samen met de klant wanneer we wat gaan doen. Ik bereken dan per jaar wat de kosten zijn en die leg ik ze voor. In het ene jaar zijn ze dan bijvoorbeeld enkele duizenden euro's kwijt, omdat het hele huis opgeschilderd wordt. Andere jaren, als we er minder werk aan hebben, zijn ze voor een paar honderd euro klaar. Dat werkt prima, zowel voor de klant als voor ons."

Winterschilder

"Wij werken momenteel nog met z'n zessen en tijdens de wintermaanden zakt dat aantal terug naar drie of vier medewerkers. De eerste drie maanden van het jaar is rustig, maar in het voorjaar neemt de drukte weer toe. Uiteraard doen we er van alles aan om ook in die rustige periode werk te krijgen, vandaar deze actie voor de Winterschilder."

Tijdens de winterschilderperiode hebben we een aangepast uurtarief. Tevens krijgen onze vaste klanten in de mailing een aanbieding waarin we naast de bekende Winterschilderkorting nog 25% extra korting geven op materiaal voor werkzaamheden die we in januari, februari en maart van 2015 kunnen uitvoeren. Daarnaast profiteren ze natuurlijk ook nog van het feit dat het BTW-tarief voor schilderwerk aan woningen die tenminste twee jaar oud zijn slechts 6% is."



Vertrouwen

"Voor onze groep klanten zijn kwaliteit, service en persoonlijke aandacht de kernwoorden en uiteraard spelen wij daarop in. Alles draait om vertrouwen. Ik

probeer het altijd zo te regelen dat klanten dezelfde schilder krijgen. Tevens worden de klussen door mij begeleidt, daardoor houd ik nauw contact met de klanten. Dit wordt zeer gewaardeerd."



www.middeljans.nl

