

INHOUD

Voorwoord	vii
1 Over kattenpis en hondenijs	1
2 Klanten hebben liever niet te veel keuze	11
3 Beter onecht klantvriendelijk dan echt klantonvriendelijk	25
4 Klanten willen niets kopen	39
5 De gemiddelde klant bestaat niet	47
6 Lever niet wat een klant vraagt	61
7 Helpen als dat eigenlijk niet kan	73
8 Wij zijn gek op helpen	87
9 Je hoeft niet ziek te zijn om beter te worden	97
10 Iedereen wil graag geholpen worden	109
Over de auteur	119

Over kattenpis en hondenijs

‘Zo, dus jij zit in de hondenbrokken?’ Tim keek verbaasd naar de man die plotseling voor hem stond, terwijl hij de vogelkooitjes in beide handen liet zakken. De onbekende stak breed lachend zijn hand naar hem uit. Zijn gezicht glom als het gel in zijn haar. Met een schommelende vogelkooi aan elke hand voelde Tim zich als een goochelaar die plotseling niet meer weet hoe de truc ook alweer ging. Het gebeurde niet vaak dat zijn ochtendritueel van het buitenzetten van konijnenhokken, hondenmanden en vogel- en hamsterkooien werd onderbroken.

‘Als ik goed geïnformeerd ben, ben jij Tim’, lachte de man.

‘Eh, ja, dat klopt.’ Tim zette de beide vogelkooitjes op de grond en gaf de dertiger met de felgekleurde stropdas een hand. ‘Tim. Tim Vermeulen.’

‘Dat dacht ik al, dat moet ‘m wezen: Tim van de hondenbrokken. Ik ben Floris-Jan. Floris-Jan van Hattum.’

Tims gezicht klaarde op. ‘O, wacht even. Nu begrijp ik het. Dan ben jij de laatste vriend van Fleur.’

‘Nou, of je de laatste vriend bent, dat weet je bij Fleur natuurlijk nooit, hè?’, zei Floris-Jan. Aan de bulderende lach te horen vond hij zijn eigen grap buitengewoon geslaagd. ‘Laten we maar hopen dat ik de laatste ben.’

‘O sorry,’ verontschuldigde Tim zich, ‘met *de laatste* bedoelde ik niets bijzonders hoor. Ik wilde alleen maar zeggen dat jij dus de nieuwe vriend van Fleur moet zijn.’

‘Nou ja, nieuwe vriend. Wat is nieuw? Ik ben in elk geval nieuw voor Fleur!’ Floris-Jan liet er een vette knipoog op volgen.

Voor hij de kans kreeg de volgende grap in te zetten, zei Tim beleefdheidshalve: ‘Leuk dat je even langskomt, maar eh ...’

Floris-Jan liep voor Tim langs door de nog openstaande deur de winkel in. ‘Zo, dus hier gebeurt het allemaal.’

Tim herinnerde zich nu plotseling de woorden van zijn vriendin, Anne, die al eerder kennis had gemaakt met de nieuwe vlam van Fleur. ‘Een tamelijk opdringerige vent, die het al snel beter weet’, was haar eerste indruk geweest.

‘Wow, hier staat het vol zeg!’ Floris-Jan keek verwonderd om zich heen.

‘Ja, we hebben een ruim assortiment’, verdedigde Tim zich. ‘Maar ja, wat wil je? Klanten pikken het niet hè, als je hun merk niet in huis hebt. Alleen al van kattenbakvulling hebben we zo’n zestien soorten.’

‘Nou, dat is geen kattenpis’, grijnsde Floris-Jan. ‘Maar je moet er wel voor uitkijken dat die ruime keuze niet ten koste gaat van je *return on investment*. Hoe groter de voorraad, hoe meer vermogen er inkruipt en hoe lager je rendement dus is. Je kunt je winkeltje wel tot aan het plafond toe volzetten, maar nu en dan moet je ook eens aan *line pruning* doen. Dingen eruit gooien.’

Tim stond op het punt om een betoeg af te steken over zijn kijk op het ideale assortiment, maar hij bedacht zich. ‘Dat

kan natuurlijk nooit kwaad hè, kritisch blijven op je voorraad', antwoordde hij zuinigjes. Een discussie met die betweter zou zijn humeur alleen maar bederven en hij had de hele dag nog voor zich. Bovendien begon de tijd te dringen. Elk moment kon Wendy er zijn en meestal volgden dan niet veel later de eerste klanten.



Steviger dan echt nodig prikte Tim zijn vork in de gegrilde kipfilet op zijn bord. Hij kreeg het zinnetje maar niet uit zijn hoofd: 'Zo, dus jij zit in de hondenbrokken?' Wat hem vooral dwarszat, was dat badinerende toontje. Leuk begin van de dag!

Het was Anne die hem terugbracht in het hier en nu: 'En, leuke dag gehad vandaag?'

'O, gaat wel. Ruim negenhonderd euro omzet', antwoordde Tim. 'Leuk' was de laatste tijd synoniem geworden voor een aardige dagomzet.

'Gaat wel? Noem jij dat "gaat wel"? Ik heb eerder het idee dat het alsmear minder wordt in plaats van meer.'

'Begin jij nu ook al?', zei Tim geïrriteerd. 'Kan ik het helpen dat ze ons soort winkels naar de kloten helpen? Ik heb er ook niet om gevraagd! Dat Tuinparadijs schijnt nu ook al honden- en kattenvoer te verkopen. Ik zei het je nog: die beginnen met wat leuke accessoires, maar als dat lekker loopt gaan ze vandaag of morgen ook voer verkopen. Dus tja, mensen gaan voor een potje of een plantje, en als ze er dan toch zijn, nemen ze meteen wat voer mee.'

'O, sorry.' Anne keek beteuterd en speelde nerveus met een papieren servet. Het leek alsof ze nog iets wilde zeggen,

maar het bleef stil. Om de ongemakkelijke stilte te doorbreken, gooide Tim het over een andere boeg. 'Vanmorgen is trouwens die Floris-Jan langs geweest.'

'Floris-Jan? Hé, wat leuk!'

'Nou, wat je leuk noemt, zo vroeg op de morgen. Wát een ongelofelijke eikel zeg! Weet je wat-ie zei? Dat ik eens iets aan m'n voorraad moest doen. Dat dat beter was voor m'n *return on investment*.'

'Nou, misschien ...'

'Je gaat het toch niet voor die blaaskaak opnemen hè?' Het bloed steeg naar zijn hoofd.

'Misschien bedoelt hij het allemaal niet zo kwaad', herstelde ze zich snel.

Tim besloot het hoofdstuk Floris-Jan meteen weer af te sluiten en zei op een rustiger toon: 'Morgenvroeg heb ik trouwens weer een gesprek bij de bank.'

'O, met Adri?'

'Ja, met Adri. Veel vragen heb ik niet, ik zie wel waar hij mee komt. Ik moet er om negen uur zijn, dus ik heb Wendy gevraagd om iets eerder te komen en alles buiten te zetten. Als ik morgen met Adri heb gesproken, moeten we het ook maar eens hebben over al dan niet op vakantie gaan.'

Anne beet op haar lippen. 'Wil je nog ijs na?', vroeg ze, terwijl ze opstond en naar de bijkeuken liep. Tim was in gedachten verzonken en gaf geen antwoord. Anne haalde het ijs uit de vriezer en bedacht zich dat ze de vraag uit een soort automatisme stelde. Ze woonden al jarenlang samen en ze kende Tim door en door. Zijn antwoord op deze vraag was altijd ja.

‘O ja,’ veerde Tim op toen Anne het ijs op tafel zette. ‘Over ijs gesproken! Weet je wat ik vandaag in *Dier & Zaak* las? In Amerika hebben ze nu ook hondenijs op de markt gebracht. Hondenijs! Met vanille- en met pindakaassmaak. Dat verzin je toch niet!’

‘Misschien helemaal zo gek nog niet’, reageerde Anne, terwijl ze weer ging zitten.

Tim keek haar met grote ogen aan. ‘Zie je het al voor je? Mijnheer de Bruin die een beker hondenijs komt kopen voor Bobby? Zoiets is leuk voor die gekke Amerikanen, maar daar hoef je hier in het dorp echt niet mee aan te komen.’



Terwijl hij de winkeldeur openzwaaide, zochten zijn ogen meteen naar Wendy. Omdat er toch geen klanten waren, zat zij gehurkt achter een schap artikelen te prijzen. Als ik haar niet had hield ik er misschien wel helemaal mee op. Tim schrok van zijn eigen gedachten. Kom op, niet zo somber, sprak hij zichzelf toe. Hoezo ‘dan hou ik er misschien wel helemaal mee op’? Alsof ik er nu al deels mee gestopt ben.

‘Goeiemorgen Tim’, glimlachte Wendy, vriendelijk als altijd. ‘En, hoe was het bij Adri? Blijf ik de komende tijd gewoon salaris houden?’

Tim verstarde en haastte zich te zeggen: ‘Ja maar natuurlijk. Als iets als eerste wordt overgemaakt, dan is het jouw salaris wel.’

‘t Was maar een grapje, hoor!’, riep Wendy, nog altijd vanachter het schap. Ze kwam nu omhoog, een blik hondenvoer in de linker- en de prijstang in de rechterhand. ‘Kijk,

mocht het een probleem zijn, ik kan nu de prijzen nog verdubbelen.'

Tim ontspande en besloot haar gewoon in te lichten, hoewel hij zich onderweg had voorgenomen dat niet te doen. Maar waarom ook eigenlijk niet? Hij bedacht dat hij haar keihard nodig had om uit de problemen te komen. Als dat al zou lukken ... 'Nou, om heel eerlijk te zijn: de bank doet nogal moeilijk.'

'Wie, Adri?'

'Nou ja, Adri. De bank. Ik heb mijn accountant vorige week gevraagd om de voorlopige cijfers van vorig jaar naar ze op te sturen en daar werden ze bij de bank niet vrolijk van. Dat had ik ze natuurlijk zelf ook al wel kunnen vertellen. Omdat we vrijwel geen winst maken, vinden ze dat het risico voor de bank gestegen is. En daarom gaan ze niet akkoord met mijn voorstel om de maandelijkse aflossing van de lening tijdelijk op te schorten. Achteraf gezien heb ik misschien wel veel te veel voor de winkel betaald.'

'Nou, kom op!' Wendy probeerde haar baas moed in te spreken, terwijl dat omgekeerd logischer zou zijn geweest. 'We gaan er gewoon nóg harder tegenaan en dan ...'

De bel kondigde aan dat de winkeldeur openging. Na een korte begroeting liep de klant, een oudere man met een veel te ruim regenjack, op de automatische piloot naar het schap met de zakken kattenbakvulling. Hij wist overduidelijk waar hij voor kwam. Na nog twee blikjes kattenvoer uit het rek te hebben geplukt, liep hij door naar de kassa. Tim gebaarde Wendy dat hij de klant wel even zou helpen en wrong zich door het klapdeurtje naast de toonbank.

Toen de man de winkeldeur achter zich dichttrok en Tim hem nakeek, nam Wendy opnieuw het woord. 'O ja, vanmorgen is er nog een zwager van je langs geweest, ene Floris-Jan.'

'O nee hè,' zuchtte Tim, 'ook dat nog! Goed dat ik er niet was. Wat kwam-ie doen?'

'Hij stelde zich eerst netjes voor en zei toen dat hij nog een tip voor ons had.'

'Een tip? Wat voor tip?'

'Nou, het kwam erop neer dat hij het hier niet zo lekker vond ruiken en dat wij iets meer aan geurmarketing zouden moeten doen.'

'Geurmarketing!' Tim lachte spottend. Wij zitten hier midden in de shit, dat is echt een en al geur! Wat wij nodig hebben, is een beetje meer omzet en vooral meer winst. En dan komt meneer met de tip om wat Chanel rond te spuiten!'

Wendy glimlachte. 'Ja, hij vertelde dat hij een MBA-opleiding volgt en dat hij daar net iets geleerd had over *multi-sensory marketing* of zoiets. Hij had het erover dat steeds meer bedrijven allerlei geurtjes gebruiken om hun klanten te verleiden om meer te kopen. Zo schijnen sportwinkels steeds vaker de geur van versgemaaid gras in hun zaak te spuiten. En schoenwinkels gebruiken gewoon spuitbussen met een leergeur. Het werkt echt volgens hem.'

'Wat een bullshit', onderbrak Tim haar.

'Jij zegt dat nu wel Tim, maar het idee is misschien helemaal zo gek nog niet. Als je bij een bakker naar binnen gaat, koop je misschien ook wel eens iets meer dan je van plan was als het er naar versgebakken brood ruikt. En ik heb van een vriendin van mij die makelaar is wel eens gehoord dat je vlak voordat de kopers komen kijken een appeltaart of cake moet

bakken als je je huis wilt verkopen. Wie weet is het toch een idee om over na te denken.'

Tim schudde zijn hoofd en keek naar het plafond dat vol hing met vogel- en hamsterkooien. Geurmarketing!



'Geurmarketing?' Anne fronste haar wenkbrauwen en herhaalde nog eens: 'Geurmarketing?'

'Ja, meneer vond het bij ons stinken. Tenminste, dat zei hij niet met zoveel woorden, maar daar kwam het volgens Wendy wel op neer. Nou, er is heel wat meer voor nodig om uit de problemen te komen dan een beetje geurmarketing.'

'Om uit de problemen te komen?'

Tim zuchtte diep. 'Uit de problemen, ja. Ik ben vanmorgen bij Adri geweest en daar kwam ik niet echt vrolijk vandaan. Het hoofdkantoor staat niet toe dat we de maandelijkse aflossingen even uitstellen. Omdat we nauwelijks winst maken, vinden ze het risico te groot worden.'

'Ik heb altijd al gezegd dat je de winkel veel te duur van je moeder hebt overgenomen', zei Anne.

'Dat weet ik wel,' antwoordde Tim, 'maar hoe vaak heb ik je nu al niet uitgelegd dat pa in de jaren dat hij postbode was amper pensioen had opgebouwd. En ik wilde haar nu eenmaal een onbezorgde oude dag garanderen na een leven hard werken. En bovendien vind ik nog altijd dat ...'

Omdat hij de achterdeur open hoorde gaan, maakte Tim zijn zin niet af. Als je over de duvel spreekt, dacht hij toen hij zijn moeder binnen zag komen.

‘Hallo jongelui! O, jullie zitten nog laat aan tafel, zie ik.’

‘Geen punt mam, kom erbij zitten.’ Tim schoof een keukenstoel naar achteren.

‘Ik heb weer wat belastingpapieren gekregen’, zei ze, terwijl ze Anne twee enveloppen aanreikte. ‘Wil je daar eens naar kijken, als je even tijd hebt?’

‘Nou, ik ben bang dat ze dit voorjaar heel veel tijd heeft’, somberde Tim. ‘Ik ben vanmorgen bij de bank geweest, maar een vakantie zit er voorlopig niet in. Dus tijd genoeg, zou ik zo zeggen!’

Tims moeder keek meelevend: ‘Och Tim, Anne kijkt al zo lang uit naar een verre vakantie.’

‘Het wordt ook een verre vakantie’, antwoordde Tim cynisch. ‘Want die vakantie is verder weg dan ooit.’

Tim deed opnieuw verslag van zijn bezoek aan de bank en zijn gesprek met Adri. Vanuit zijn ooghoeken zag hij dat het huilen Anne nader stond dan het lachen. Het deed hem pijn haar zo droevig te zien. ‘Anne, ik beloof je, zodra het financieel weer iets beter gaat, zijn wij weg.’

Anne herstelde zich, sloeg haar arm om zijn schouders en trok hem tegen zich aan. ‘Kom op liefje, we komen er echt wel uit. Ik help je waar ik maar kan. Dat weet je toch! Al gaan we drie, vier of vijf jaar niet op vakantie!’

Tims ogen werden vochtig. Hij knikte alleen maar en mompelde: ‘Dat is wel een hele verre vakantie.’

Het intieme moment werd ruw verstoord door het gejeengel van een mobiele telefoon. Anne liep met de telefoon de woonkamer in, om Tim de gelegenheid te geven met zijn moeder te kletsen. Na amper een minuut was ze weer terug. Ze keek Tim aan en zei: ‘Het was Fleur. We zijn uitgenodigd

voor een borrel bij haar, komende zaterdag. Het leek haar leuk om een keer met z'n viertjes af te spreken.'

'Geurmarketing!', verzuchtte Tim.