



**Gerard Oltmans**

Voorzitter van de Branchevereniging voor Klussenbedrijven, VLOK

## Onderscheiden en afscheiden

De markt trekt weer aan voor klussenbedrijven, dat is merkbaar. De orderportefeuille is beter gevuld dan in de afgelopen jaren. Er ontstaat hier en daar meer vraag dan een vakman aankan. Ook is het merkbaar aan de vliegen die op de pot afkomen. Soms zijn dat strontvliegen die het woord kwaliteit niet kennen en alleen voor het snelle gewin gaan. Een website met mooie plaatjes en een mooi visitekaartje is niet zaligmakend. Want dat kunnen die strontvliegen zeker, ze glimmen en brommen als de beste.

Je kunt je van die mensen onderscheiden. Loop de kwaliteitscirkel weer eens rond: een duidelijke offerte, een perfecte klus op tijd opgeleverd, kosten en kwaliteit in balans, een duidelijke oplevering met onderhoudsadviezen en dat alles onder de consumentenvoorwaarden.

Maar je kunt niet elke klus aanpakken. Laat je deze klanten gaan, dan kunnen ze bij de strontvliegen terechtkomen. Volg dan ook het principe van het afscheiden. Zorg voor een innercircle van gelijkwaardige collega's en geef hun namen door aan de klant als je de klus niet zelf kunt uitvoeren. Het voordeel van een cirkel is dat alles weer bij je terugkomt. Misschien niet die doorverwezen klant maar wellicht een andere, als jij wel tijd hebt en je collega niet.