

# Klantbegeleiding op individuele basis

Afgelopen jaar vierde groothandel Vihamij haar 25-jarig jubileum. Het bedrijf speelt een geheel eigen rol binnen de dakenbranche. De groothandel levert namelijk vooral aan de kleinere installateur. *Roofs* sprak adjunct directeur J. Zeldenthuis over dit jubileum, en over de koers van de groothandel, nu en in de toekomst.

Een groot feest is achterwege gebleven. Hoewel men dat wel heeft overwogen, heeft men uiteindelijk besloten dat een dergelijk feest niet past bij deze tijden, en de no nonsense-houding van het bedrijf. Intern is het jubileum op bescheiden wijze wel gevierd. Vihamij is een werkmaatschappij van Koninklijke Maatschappij Hamburger bv en opereert momenteel landelijk met 50 vestigingen. Het moederbedrijf is specialist in de verkoop van non-ferro materialen, waar destijds de installatie- en dakactiviteiten uit voort zijn gekomen. Het klantenbestand van Vihamij bestaat momenteel voornamelijk uit kleine en middelgrote installateursbedrijven die ook dakwerk uitvoeren en kleine en middelgrote dakdekkerbedrijven. De kracht van het bedrijf zit hem volgens Zeldenthuis in de projectbegeleiding en advisering op individuele basis. Met de Kodagum biedt het bedrijf haar klanten ook een private label dakbedekking.

## Assortiment

“Er is een periode geweest dat wij minder actief waren op het dak,” vertelt Zeldenthuis. “Dat had ermee te maken dat wij ons op dit gebied niet meer konden profileren. Fabrikanten gingen meer rechtstreeks aan de klant leveren en veel specialisten vertrokken naar de fabrikant. Dit is een golfbeweging: tegenwoordig zie je juist weer dat veel kleine en middelgrote ondernemingen een kundig advies van de groothandel, op meer onafhankelijke basis, op prijs stellen. De afgelopen drie jaar is het aandeel van de daken binnen onze organisatie dan ook aanmerkelijk gestegen.”

“Hoewel ons assortiment is afgestemd op de specialistische werkzaamheden van onze doelgroep, zijn wij eigenlijk geen dakgroothandel pur sang. In plaats daarvan hebben wij een breed assortiment waar de meest uiteenlopende typen specialistische bedrijven hun spullen kunnen vinden,” aldus Zeldenthuis. “Het assortiment bestaat

naast diverse A-merken dakbedekkings- en isolatiematerialen ook uit diverse systemen voor sanitair en klimaatbeheersing. Tevens bieden wij een uitgebreid assortiment elektrotechnische producten, hangen sluitwerk en diverse gereedschappen. In veel gevallen nemen wij de magazijnfunctie van onze klant over. Onze toegevoegde waarde ligt in de extra service en begeleiding die wij kunnen bieden.”

Met name het assortiment non ferro producten is volgens Zeldenthuis interessant omdat hier de oorsprong van het bedrijf ligt. “Op dit gebied fungeren wij feitelijk als tussenhandelaar,” legt Zeldenthuis uit. “Er wordt steeds minder van plaat of rol verkocht. Wij hebben halfabrikaten op voorraad, de meeste van onze klanten hebben zelf de machines om het eindproduct te vervaardigen. Speciale bewerkingen kunnen wij ook leveren, maar die laten wij extern uitvoeren door plaatbewerkingbedrijf Swentibold uit Susteren.”

## Logistiek

Zeldenthuis: “De verschillende vestigingen worden bevoorradt vanuit onze hoofdvestiging in Arnhem, maar wisselen ook onderling voorraad uit. Alle vestigingen hebben de volledige breedte van ons assortiment op voorraad. En omdat wij vestigingen verspreid door het hele land hebben, kunnen wij onze klanten overal van dienst zijn. Een klant uit Den Bosch die in Den Haag een werk heeft aangenomen kan dus altijd dichtbij het werk zijn spullen halen. Wij hebben nauwe contacten met de leveranciers en ons personeel is all round ontwikkeld, daarom kunnen wij onze klanten met gericht advies bijstaan. Zo zijn wij altijd voor onze klant goed bereikbaar en kunnen wij naar onze mening een toegevoegde waarde betekenen.”

Zeldenthuis ziet de toekomst van de groothandel met vertrouwen tegemoet, ook in deze economisch zware tijden. “Ten opzichte van vorig jaar boeken wij nog steeds een omzetstijging. Zodra het consumentenvertrouwen aantrekt, zal ook de markt weer aantrekken. Natuurlijk zullen wij ook de gevolgen ondervinden van de teruggang in de bouw, maar wij hebben wel vertrouwen dat wij door onze brede aanwezigheid in de markt en onze klantgerichte houding onze rol in de dakenbranche kunnen blijven spelen.” ●

