

“Ik ben graag actief op de achtergrond”

Geen pieken, geen dalen. Rouwenhorst Bos- en Tuinmachines ligt erg afgelegen, maar daarmee heeft eigenaar Gerrit Rouwenhorst geen probleem. “Misschien zijn we daarom minder conjunctuurgevoelig”, denkt hij. “Klanten blijven ons vinden, bestaand en nieuw. Mond-tot-mondreclame speelt een belangrijke rol voor ons.”

Het is even zoeken: midden in de Achterhoek, ten oosten van Zutphen, ligt het dorpje Barchem. Een smal weggetje tussen de bomen en langs enkele weilanden brengt klanten naar Rouwenhorst Bos- en Tuinmachines. Een afgelegen locatie dus, slechts een bord aan de Vordensweg maakt het bestaan van de dealer kenbaar. Toch ziet eigenaar Gerrit Rouwenhorst dit niet als nadeel. Sterker nog, hij vindt het prima zo. “Ik vind het prettig om actief op de achtergrond te zijn. Daarnaast vind ik het leuk om mensen positief te verrassen. Deze showroom verwachten ze hier niet. Erg mooi om hun reacties te horen als ze de showroom binnenstappen.”

Uithangbord

Die ruimte speelt voor Rouwenhorst een belangrijke rol. “Toen ik net begon, deed ik er alles aan om de showroom steeds goed gevuld te hebben. Dat geldt namelijk toch als het uithangbord van de winkel.” Dat begin is inmiddels 12,5 jaar geleden, in een schuur bij het ouderlijk huis van Rouwenhorst. Die locatie is vandaag de dag nog steeds in gebruik, maar geldt inmiddels als cursuslokaal. Diverse keren in de periode van oktober tot en met maart kunnen geïnteresseerden een motorkettingzaagtraining volgen, gegeven door een volwaardig instructeur. “Ik had verwacht dat deze cursus iets tijde-



Gerrit Rouwenhorst: “Plezier in je werk staat voorop.”

lijks zou zijn, maar via mijn huidige klantenkring komen ook anderen hierop af. Daardoor blijft de training goed bezocht.” De cursus behandelt onder meer het gebruik, het onderhoud en de veiligheidsaspecten van een motorkettingzaag. “We gebruiken zagen van verschillende merken, zodat de cursus niet te commercieel wordt. Wij hangen niet alles op aan één merk, maar houden vast aan een breder plaatje.”

Klanten

12,5 jaar, dat vraagt natuurlijk om een feestje. Rouwenhorst was zelf echter niet op de hoogte van het jubileum. “Op de exacte datum, 2 juli, kreeg ik een bos bloemen van een vaste klant. Dat was écht een verrassing!” Het is echter wel tekenend voor de dealer: klanten komen graag bij hem. Bij Rouwenhorst Bos- en Tuinmachines draait dan ook alles om de klant. “Ik behandel iedereen hetzelfde en stop mensen nooit in een spreekwoordelijk hokje. Klantvriendelijkheid staat hier voorop: koffie aanbieden en af en toe een luisterend oor bieden.” Zijn twee vaste medewerkers werken op dezelfde manier en dat vindt hij belangrijk. “Ik ga met een

gerust hart op vakantie. In juli ben ik nog 10 dagen weg geweest. Contact met mijn medewerkers was niet nodig. Ze redden zich prima, maar bij echt dringende zaken mogen ze me bellen. Maar dat komt echter bijna niet voor.”

Zwaartepunt

Hij neemt zijn vakantie alleen in de zomer, de rustigste periode voor hem. “Van juli tot en met september is het altijd rustig. We hebben hier dan ook een spreekwoord: ‘Vrouwen bloot, handel dood’. Voor ons ligt het zwaartepunt in de periode november tot en met juni.” Hij vult dat termijn voornamelijk met klantbezoeken. “Dan maak ik lange dagen: van ’s ochtends zeven tot soms tien uur ’s avonds. Zwaar, maar ook het leukste deel van mijn vak: het contact met klanten en hen zo veel mogelijk helpen.” Rouwenhorsts klantenkring bestaat voornamelijk uit particulieren. “Hier in de Achterhoek kennen we de Rood voor Rood-regeling. Als een agrarisch bedrijf stopt, mag het pand gesloopt worden om ervoor in de plaats een huis te bouwen. Zij hebben dan uiteraard machines nodig om die weilanden goed te onderhouden. Mede dankzij mond-tot-mondreclame komen

ze dan bij ons terecht.” Die manier van communicatie zorgt ook voor steeds meer hoveniers in zijn klantenkring. “Vooral heel veel jonge jongens, zzzp’ers.”

Plezier

Aan hen heeft wil hij graag advies geven. “Zorg dat je plezier in je werk hebt. Als je rijk wil worden, moet je niet dit vak kiezen. In mijn ogen willen sommigen, ook importeurs en fabrikanten, te snel groeien. Geld verdienen vormt natuurlijk een belangrijk aspect van het werk, maar je moet het vooral leuk vinden.” Hij hoeft dan ook voorlopig niet per se uit te breiden, althans niet in het aantal personeelskrachten. “Toevallig hebben we afgelopen winter hierover gesproken. We wilden een extra medewerker aannemen, maar hebben dit uiteindelijk toch niet gedaan. Achteraf ben ik daar erg blij mee. Ik hou namelijk graag het overzicht; hoe meer je verbreedt, hoe lastiger dat wordt.” Wel zijn er plannen om de showroom en de werkplaats te vergroten. “Dan kunnen we nog efficiënter werken. Daarnaast biedt ons dat de mogelijkheid om het assortiment overzichtelijker en zo optimaal mogelijk te laten zien.”