

## Column: Komt een man bij de balie

14-02-2024 07:00



Baliemedewerkers zijn essentieel in vestigingen waar veel klusbedrijven, kleine bouwbedrijven en zzp'ers hun producten afhalen. Veel bouwgroothandels mikken met hun afhaalformules op deze doelgroep. De grootte van het bedrijf en de adviesbehoefte correleren negatief met elkaar: des te kleiner het bedrijf des te groter de behoefte aan advies. Neem daarbij dat in de keuzecriteria van een kleine bouwer voor zijn bouwgroothandel kennis en service in de top 3 staan. Bouwers willen geen (online) nummer zijn, maar willen een vertrouwensrelatie in hun dagelijkse bouwpraktijk. Daar kan geen loyaliteitsprogramma, website of marketingcampagne tegenop.

Een goede baliemedewerker is goud maar moet ook heel wat in z'n mars hebben. Daarom hieronder de 5A's van de baliemedewerker: een checklist voor management en medewerkers binnen de bouwgroothandel.

**Advies.** Baliemedewerkers hebben vaak uitgebreide kennis van de producten en materialen die zij verkopen. Zij kunnen klanten adviseren over de beste materialen voor hun specifieke projecten en hoe deze te gebruiken.

**Aanspreekpunt.** Als eerste aanspreekpunt bieden baliemedewerkers essentiële klantenservice. Een goede baliemedewerker creëert een positieve klantervaring, wat cruciaal is voor klanttevredenheid en het opbouwen van een goede klantrelatie.

**Antwoord op problemen.** Klanten kunnen met specifieke vragen of problemen komen. Baliemedewerkers bieden op maat gemaakte oplossingen en kunnen klanten ook doorverwijzen naar de juiste bronnen of deskundigen.

**Arbeidsefficiëntie.** In een drukke omgeving helpen baliemedewerkers de wachttijden te minimaliseren door

snel en effectief te reageren op klantbehoeften.

Assistentie in bestel- en voorraadbeheer. Baliemedewerkers assisteren vaak bij het plaatsen van bestellingen en het beheren van voorraad. Ze zorgen ervoor dat producten beschikbaar zijn wanneer klanten ze nodig hebben.

Ik vind serieus dat baliemedewerker een ambacht is dat regelmatig onderschat wordt. Vind maar eens zo'n duizendpoot. 'Komt een man bij de balie' is niet het begin van een grap, maar van een zeer serieuze zoektocht naar talent. Een credo dat hierbij zeker opgaat is: 'You don't pick talent. Talent picks you'. Waardering, goede communicatie en ontwikkelmogelijkheden zijn cruciale voorwaarden om balietalenten binnen te halen en te behouden!

Wim Bak,  
Marketingdeskundige  
Merkvast

Redactie