

De klant moet kopen wat de pot schaft



U en ik, wij weten het allemaal. Wij hebben als klant de macht. Bij de presentatie van mijn Handboek Direct Marketing 2.0 kwam die mantra weer naar boven: de klant is de baas. Dankzij het web kan niemand ons meer iets wijsmaken. Laatst nog, bestel ik wat extra geheugenruimte en een paar USB-sticks. Wat is het beste merk? Welke webwinkel is de goedkoopste? En hoe wordt die beoordeeld door andere klanten? Met een paar clicks vind ik het beste merk tegen de laagste prijs bij de bestscorende winkel. Dat geeft een goed gevoel: ik ben de baas, ook bij aankopen waar ik geen verstand van heb laat ik mij niets wijsmaken. Vijf tellen later heb ik al betaald. Wow, dat is nog eens de baas zijn. Heb ik dat ook bij mijn andere bestellingen? Ik ben het gaan checken.

Bij de dagelijkse boodschappen was ik natuurlijk al de baas, of mijn vrouw. De zeldzame gebeurtenis dat wij samen Albert Heijn bezoeken deed zich onlangs voor in een vakantieplaats. Direct na aankomst aan het eind van de dag nog even boodschappen voor het ontbijt halen voor we ergens uit eten gaan. Doe nooit boodschappen als je trek hebt, want dan koop je teveel. Schijnt het. Mijn vrouw en ik

Zelfs bij Albert Heijn kan een keurig ontbijtbuffet betaalbaar blijven mits je op handen en voeten door de winkel kruipt.

zeiden het nog tegen elkaar terwijl ik een winkelwagentje loswrikte. Daarom overkomt het ons niet. 'Zullen we morgenochtend eens zo'n lekker Engels ontbijtbuffet maken?' opperde ik. Ons beider associaties gingen onmiddellijk richting de overvloedige ontbijtbuffetten in hotels. 'Ja lekker, met uitgebakken spek, scrambled eggs, worstjes, muesli, vruchtenyoghurt...' Ons boodschappenlijstje ontrolde zich in een flits voor ons geestesoog.

Albert Heijn is trouwens niet duur meer voor wie voldoende lenig is. Op klomphoogte staat van alles dat vrijwel niks kost, zoals Aldi dat op

ooghoogte verschaft. Dus kan zelfs bij Albert Heijn een keurig ontbijtbuffet betaalbaar blijven mits je op handen en voeten door de winkel kruipt. Dat stimuleert de trek. En nogmaals, jij mag zelf bepalen of je goedkoop wilt of niet. Jij blijft de baas. Toch?

Het restaurant die avond was geen succes. Het ene gerecht te vet en het andere te doorbakken. Maar hoe gaat dat? Voor je je realiseert dat dit echt niet kan, ben je halverwege. Durft u een half leeggegeten bord terug te sturen? De eetlust is je toch al vergaan. Ik ben er in elk geval te laf voor, en meld mijn oordeel op z'n best als antwoord op de geroutineerde veronderstelling: 'Heeft het gesmaakt, mevrouw, mijnheer?' Ik vind het al heel wat om dan 'nee' te zeggen. Maar ik betaal braaf. Hmm, wie was ook alweer de baas?

Weliswaar maakten we een ommetje om het gezwollen gevoel enigszins te boven te komen, maar toen ik de volgende ochtend de koelkast opende, waren wij nog niet geheel hersteld. 'Welke idioot heeft dat allemaal gekocht?' Ik kon deze opmerking nog net onderdrukken, want ik wist het antwoord. Verder dan wat toast en thee kwamen we niet die ochtend.

Omdat ik van de order bij mijn webwinkel wel de bankafschrijving ontving maar geen geheugenruimte of USB-sticks, besloot ik voor een nieuwe laptop ouderwets naar de winkel te gaan. Keus te over, maar alles hetzelfde. Na een overtuigend verkoopgesprek zit ik opgescheept met een laptop die zulke minuscule symbooltjes heeft, dat ik het zonder leesbril niet red. Het beeld kan wel groter, maar dan gooit hij bij andere toepassingen alles door elkaar. De muis is vervangen door een briljante touchpad, zo overtuigde de verkoper mij. Waarschijnlijk heeft de fabrikant hem zelf nooit geprobeerd, want die touchpad gaat zijn eigen weg zonder dat ik hem aanraak. Hij werkt zeker op de straling van mijn handen. Zo wordt mijn nieuwe column voor ik hem save als door een mirakel vervangen door mijn vorige column, en is mijn nieuwe voorgoed vertrokken. Verandert het pijltje als bij toverslag in een rondje en sleep ik onbedoeld van alles op het scherm door elkaar. Klagen helpt niet, ik moet er maar aan wennen. Toch komt een monteur bij mij thuis als ik niet meer over mijn ADSL-lijn kan mailen. Kwestie van briljante vondst die energie bespaart, zo blijkt na een uur puzzelen. Zou zo'n laptopfabrikant alleen voor de handel werken? De aloude Olympia tikmachine van mijn vader was gebruiksvriendelijker.

De conclusie wie de baas is, mag u zelf trekken. De webwinkel moet nog leveren, bij de boodschappen val ik voor iedere verleiding, in het restaurant betaal ik voor iets dat ik had moeten terugsturen, en tegen laptopfabrikanten is helemaal niemand opgewassen. De klant wikt, maar god beschikt, of de laptop, zo u wilt.

Paul Postma is oprichter van *Paul Postma Marketing Consultancy B.V. (PPMC)* te Nieuwegein, organisatieadviesbureau voor commerciële vraagstukken; www.ppmc.nl info@ppmc.nl