

Nieuwe Nokia bewijst dat ik erbij hoor



Mijn huidige auto parkeer ik op het gehoor. Zonder te kijken. De parkeersensoren voor en achter zijn zo gevoelig dat de auto nog geen schrammetje heeft, zelfs niet op de ronde zijde van de bumpers. Sinds die – ik vermoed na een lobby van de Bovag – niet meer een rubber beschermstrip hebben maar in pearl zijn mee gelakt, is dat geen onaardige kostenbesparing. Met mijn vorige auto was dat wel anders. Daar was ik eraan gewend dat de bumper niet meer diende ter bescherming van de auto, maar om de omzet van de garage te stimuleren. En die hebben dat nodig. Parkeersensoren die zelfs opzij waarnemen, voorkomen dit. Ik ben blij met die techniek. Maar niet met alle techniek.

Van KPN mag ik als E-klant een nieuw mobieltje uitzoeken. Ik schijn er recht op te hebben als E-klant. 'Hoezo, E-klant?' informeer ik als vakman. Nou, vertrouwt de medewerker mij toe, we hebben vijf categorieën klanten, en aan A-klanten verdienen we het minst. Ik begrijp het. Ik ben zo winstgevend dat ik iets gratis mag uitzoeken. Bovendien mag ik mijn abonnement aanpassen zodat ik goedkoper uit ben. Waar vind je dat nog. En zo sluit ik een voordeliger abonnement af, en krijg gratis een splinternieuwe Nokia erop toe. Niet alleen om te bellen, maar met meer mogelijkheden dan mijn brein kan bevatten. Ik noem twee fotocamera's, waarvan een meer megapixels heeft dan mijn zojuist aangeschafte foto toestel, een videocamera, web, e-mail, GPS, muziekspeler en ik weet al niet wat.

Het duurt even voor ik doorheb hoe ik ermee moet bellen, want daar was het om begonnen. Dat komt omdat in de 144 pagina's tellende handleiding niet staat hoe hij aan moet. Er staat wel dat je hem eerst moet aanzetten. Dat had ik zonder 144 pagina's tellend handboek zelf ook al bedacht. In de doos vol boekjes, een dvd, snoertjes, oordopjes, acculader en fraai bedrukt verpakkingskarton zie ik een los papiertje over het hoofd dat helemaal onderin zit. Na een uur vloeken vindt mijn vrouw het ten slotte. Daar staat op hoe hij aanmoet. En tot mijn verrassing ook waar al die andere knoppen voor dienen. Want intuïtief werkt hij bepaald niet.

Onze IT-man is een halve dag zoet voor hij erin slaagt om onze server en mijn nieuwe Nokia zo in te richten dat ik inderdaad e-mails kan

ophalen. Maar het telefoonboek inlezen in mijn technisch zo geavanceerde auto blijkt na tientallen malen de instructies van zowel Nokia als van mijn auto te hebben gevolgd, niet te lukken. Zit er nog een papiertje verstopt in de doos waar dat misschien op staat? Nee. Gelukkig heeft onze IT-man overal verstand van. Binnen een paar uur vindt hij een Chinese website met illegaal gekraakte software die je eerst in je auto moet downloaden om vervolgens het telefoonboek te kunnen inlezen. De software van Nokia is namelijk zo geavanceerd dat geen auto het aankan. Over marketing gesproken. Hmm, zal ik dat doen? De dealer noch de importeur kunnen mij aan de software helpen, en Nokia zwijgt in alle talen. Zou ik ook doen met dat soort blunders. Maar ja, als ik straks die illegale software heb geladen, weet je maar nooit of de motor nog wil starten. Want de ene software kan zomaar de andere software in het honderd sturen, weet ik van mijn laptop.

Als ik zeg dat ik een week nodig heb voor ik eindelijk weer normaal kan bellen, overdrijf ik wel, maar minder dan je denkt. Ik moet er overigens niet aan denken hoeveel tijd het vroeger kostte als je vanuit het buitenland via een telefooncel naar Nederland belde. Dus je hoort mij niet klagen. Hoewel, als ik alle tijd meereken die ik kwijt ben om elke drie jaar mijn nieuwe mobiel te installeren, weet ik nog niet wat vlug-

Als ik zeg dat ik een week nodig heb voor ik eindelijk weer normaal kan bellen, overdrijf ik minder dan je denkt.

ger is. Misschien is er wel een wet van permanente tijdsbesteding. Verder moet je met nieuwe techniek inventief omgaan. De oplossing voor het telefoonboek was uiteindelijk simpel. Ik gebruik in de auto gewoon mijn oude – want hij is al drie jaar – Nokia. En mijn nieuwe Nokia steek ik trots bij me. En laat hem aan iedereen zien. Geen beter bewijs voor mijn omgeving dat ik helemaal up-to-date ben en de nieuwste gadgets aan mij zijn besteed.

Zo komt alles toch nog goed. Behalve dan dat ik ook een auto heb waar die parkeersensoren niet op zitten. En ja, daar denk ik dan niet altijd aan. Het resultaat hoeft ik je niet toe te lichten. Behalve een wet van de permanente tijdsbesteding, is er kennelijk ook een wet van de permanente autoschade.

Paul Postma is directeur van *Paul Postma Marketing Consultancy (PPMC)* te Nieuwegein, het organisatieadviesbureau voor commerciële vraagstukken; www.ppmc.nl paul.postma@ppmc.nl