



Voor verwerking van de injectiemortel zijn in totaal drie verschillende verwerkingspistolen leverbaar. Voor de koker van 385 ml is een handbediend en een pneumatisch bediend verwerkingspistool te leveren en voor de 1400 ml koker uitsluitend een pneumatisch bediend pistool. De kokers met injectiemortel zijn per stuk of per dozijn te bestellen. De genoemde injectiemortel WIT PE 500 maakt deel uit van het injectiesysteem WIT-REBAR van Würth. Daarbij hoort ook de berekeningssoftware WIT-REBAR voor het berekenen van veiligheidsrelevante aansluitingen. Deze software is gratis bij Würth op te vragen.

## OLAF BÜRKEL VERLAAT SELVE

Na bijna vier jaar in dienst te zijn geweest gaat Olaf Bürkel weg bij Selve, specialist in aandrijvingen en besturingen voor zonweringssystemen. Bürkel heeft een nieuwe uitdaging gevonden buiten de zonweringbranche.

## WAAROM BEDRIJVEN NIET ZONDER SLECHTE KLANTEN KUNNEN...

Een bedrijf met alleen maar goede klanten is een onweerstaanbare prooi voor concurrenten. Advies: houd de concurrentie in verwarring over je klanten.

Beloon je goede klanten en ontdoe je van je slechtste klanten is het CRM-adagium. Want slechte klanten kosten meer dan ze opleveren. Dus geef ze de bons of probeer er high value klanten van te maken. Een bedrijf met alleen waardevolle klanten is een sterk, winstgevend bedrijf.

Niet dus, blijkt uit onderzoek van Jagmohan Raju en Z. John Zhang (Wharton School). Een bedrijf zonder low value klanten is vaak juist minder winstgevend. In bedrijfstakken die bijna geen concurrentie kennen, kan het inderdaad een goed plan zijn om je slechtste klanten te dumpen. Maar in de meeste bedrijfstakken is er wel concurrentie. Wie dan zijn low value klanten dumpt of opwaardeert, maakt zich tot een gewilde prooi voor concurrenten. Als die namelijk te weten komen – en dat doen ze – dat jij je slechte klanten hebt geloosd of tot high value klanten hebt omgevormd, zullen ze hun pogingen om klanten van je af te pakken intensiveren.

Raju: “Uit onze analyse blijkt dat bedrijven deels geld verdienen door hun concurrenten in verwarring te houden over hun klanten. Als jij je klantenbestand transparant maakt door je low value klanten af te stoten,

brengen concurrenten je harde klappen toe. Ze weten dan immers dat je alleen maar high value klanten hebt.” Ergo: slechte klanten zijn soms een crime, maar je hebt ze nodig!

Wat is dan de juiste aanpak? Ten eerste: probeer de kwaliteit van je high value klanten verder te verbeteren. En ten tweede: houd tegelijkertijd je low value klanten vast en zoek naar andere, goedkopere manieren om ze te bedienen. Bijvoorbeeld door ze kleine kortingen te geven als ze gebruikmaken van geautomatiseerde telefonische of online dienstverlening. En vergeet niet: er is altijd kans dat ze op een goede dag high value klanten worden.



## VERSTERKING VERKOOPTTEAM BIJ RAINBOWSOL

Met ingang van 1 januari jongstleden is Robert Bosch in dienst getreden bij Rainbowsol, de bekende fabrikant van zonweringen in Leerdam. Robert Bosch is aangenomen ter versterking van het verkoopteam. Bosch werkte tot voor kort bij de Duitse fabrikant van rolluikonderdelen Alukon GmbH. Rainbowsol is een van de grootste klanten van Alukon in Nederland.

Speerpunt voor 2009 voor Rainbowsol is een verdere professionalisering van de organisatie, zowel op het gebied van productie en logistiek, alsook op het gebied van verkoop en service. In 2009 presenteert Rainbowsol een aantal spraakmakende eigentijdse uitvoeringen in het terras- en uitvalsegment die perfect aansluiten bij de huidige moderne bouwstijlen. De prijs-kwaliteitverhouding van deze nieuwe producten belooft optimaal te zijn. ➤