



Tuincoach De Limieten adviseert

De Limieten sluit de kwekerijwinkel twee dagen per week voor gewone klanten, zodat de medewerkers op afspraak hoveniers en tuineigenaren kunnen coachen. Zo leidt slim gebruik van de aanwezige kennis tot meer omzet. Desgewenst legt de tuincoach ook huisbezoeken af.

Tekst Bas Molenberg / Beeld Wouter van Gool

Verkoopmedewerkers van kwekerij De Limieten geven de klant al jaren advies, maar sinds februari 2009 is hun takenpakket uitgebreid met een nieuwe service: De Limieten Tuincoach. Tuineigenaren met vragen kunnen een afspraak maken met de tuincoach op de kwekerij of in hun eigen tuin. De coach trekt vervolgens een uur uit om een oplossing te vinden. Direct of met een vervolg op de kwekerij in Huizen of via een hovenier.

Henk Grotenhuis is een van de medewerkers die, zoals dat heet, bij de mensen thuis komt voor uiteenlopende hulp, tuin- en beplantingsoplossingen, stimulering en begeleiding. „De vraag naar de kennis en ervaring van De Limieten-medewerkers is er altijd geweest”, zegt hij. Nieuw is dat ze na het opzetten van Tuincoach actief met hun kunde naar buiten treden. De Limieten is tegenwoordig op maandag en dinsdag alleen op afspraak open en die dagen zijn er vier tot zes mensen beschikbaar als tuincoach.

„Zo is er letterlijk en figuurlijk ruimte voor gemaakt in ons programma”, zegt Marie Tromp, collega van Grotenhuis en ook coach. „Vragen en problemen van klanten of potentiële klanten die anders door drukte en andere beslommingen wel eens een tijd bleven liggen, pakken we nu direct op.” Dat werpt zijn vruchten af, zowel in de tevredenheid van kopers als in de omzet.

Verkoop neemt toe

Een uur coaching kost €20, reiskosten niet meegerekend. Van dat bedrag alleen rookt de schoorsteen niet. Hoe vloeien de baten van deze tijdsinvestering de kwekerij dan binnen? Henk Grotenhuis: „De verkoop neemt toe, omdat we beter weten wat tuineigenaren willen. Je kunt als tuincoach meer en beter sturen. Je graaft dieper en dan komen er ook andere wensen bovendien.”

Marie Tromp die ook particulieren bijstaat als tuincoach, beaamt dat. „Je kunt ze wijzen op planten die wellicht wat moeilijker verkopen of die niet zo snel gevraagd worden.” Volgens Tromp houdt je door een bedrag te vragen ook de vrijblijvendheid buiten de deur. Pupillen van de tuincoach bereiden zich beter voor. Ze komen met tekeningen en foto's van hun tuin. Wanneer er vervolgens ook echt een tuinontwerp of een beplantingsplan



Uiterst links
Tuincoach Henk Grotenhuis
adviseert.

Links
Tuincoach Marie Tromp
begeleidt een tuineigenaar
bij het uitzoeken van be-
planting.

Rechts
Duuk Muilwijk, hoofd van
de afdeling Tuinrealisatie,
helpt met het uitzoeken van
een geschikte boom.



hovenier én tuineigenaar

moet worden gemaakt, dan wordt daar een normale prijs voor gerekend.

De ruimte, tijd en energie die is vrijgemaakt geldt niet alleen voor tuineigenaren, maar ook voor de hovenier of tuinontwerper die de specialistische kennis van de kwekerijmedewerkers wil gebruiken. Bedrijven kunnen De Limieten mee laten kijken bij een klant of inschakelen op de kwekerij. Zij weten zich dankzij de tuincoach beter geruggensteund door de aanwezige kennis. Wim Takkebos houdt zich naast zijn exportwerk als tuincoach vooral met hoveniers bezig: „Eerder kregen we ook wel eens de vraag van een hovenier of we mee konden kijken in een tuin; nu bieden we dat ook actief aan. Heb je twijfels of vragen? Er is tijd voor.”

Hoveniers begeleiden

Hoveniers betalen niet het uurtarief dat aan particulieren in rekening wordt gebracht, maar worden door de tuincoach bijvoorbeeld begeleid bij het uitzoeken en planten van een flinke, volgroeide, en daarom prijzige boom. Iets wat een hovenier volgens Henk Grotenhuis te weinig doet om daar genoeg kennis van op te bouwen. De Limieten heeft die bomen in de Huizense showroom van 6 ha staan en in het 'magazijn' van 26 ha in Ermelo. Het bedrijf kweekt en verkoopt bijna uit-

sluitend volwassen, iets oudere bomen, heesters en planten, die in een tuin direct voor resultaat zorgen. Takkebos: „Zo hebben we laatst in samenwerking met een hovenier een grote *Sequoiadendron* in een tuin in Bussum geplant. Dat zijn projecten van rond de €15.000. Een hovenier plant niet zo snel een groot exemplaar, omdat hij dan voor zo'n bedrag risico loopt als het de mist ingaat.”

Het gaat echter niet altijd om bomen of projecten van dat kaliber. De vragen lopen sterk uiteen en handelen ook over snoeien, foto's met gewilde planten uit een vakantieland of dor gras. Vragen waar, meent Tromp, vroeger moeder of een tante het antwoord op wist, en nu misschien de hovenier. Stoten de tuincoaches de hoveniers nu het brood uit de mond? „Dat is niet de bedoeling”, reageert de coach. „Je kunt als hovenier niet alle kennis in huis hebben. Plantenkennis koop je als het ware bij ons in. Bovendien heb je als hoveniersbedrijf ook lang niet altijd de tijd om alle kleine vragen van klanten te beantwoorden”, aldus Tromp.

Net zoals ze als tuincoach soms als onafhankelijke derde binnen het huwelijk van klanten fungeert om knopen door te hakken, bemiddelt ze ook wel eens tussen hovenier en tuineigenaar. „Stel dat je er samen met je opdrachtgever niet uitkomt over het plan, dan kun-

nen wij meestal als derde persoon een klant van een hovenier over de streep trekken.”

Daarbij denkt Grotenhuis dat je meerwaarde biedt als je op je offerte kunt zetten dat je de beplanting in samenwerking met De Limieten regelt. Ook een meerwaarde is dat de kwekerij voor bestratingsklussen een hovenier inschakelt. „In die samenwerking tussen groenbedrijven zit de winst. Juist in deze zware economische tijden.”

Medewerderskapitaal

Door middel van de tuincoach maakt de kwekerij optimaal gebruik van het medewerkerskapitaal. Velen werken al lang bij De Limieten en hebben een schat aan kennis opgebouwd. Tromp: „Ze zijn wat betreft leeftijd en ervaring ook toe aan coaching. Het is slim combineren van wat je in huis hebt.” Collega's hebben daarbij door de inzet als tuincoach een heel ander contact met de klanten dan voorheen. Zoals Grotenhuis schetst: „Bij sommige vaste bezoekers die hier al jaren kopen, ben ik het afgelopen jaar voor het eerst in de tuin geweest. Kun je eens met eigen ogen zien hoe je bomen daar staan.” ■