

## Hoe voelt het om klant te zijn van . . .

Ik was opzoek naar een nieuw mes omdat ik een aantal koksmessen heb die maar niet scherp willen blijven. Een speurtocht op internet bracht mij van allerlei mooie slijpmachines tot de meest fantastische Japanse messen. Ik leerde ondertussen veel, zo is de hardheid van een mes bepalend hoe scherp het mes blijft; hoe harder hoe langer. Probleem is alleen dat zeer hard staal roest. Kortom ik werd bedolven onder de opties, keuzes en afwegingen.

Ik herinnerde mij weer een artikel over “the paradox of choice” waarbij uit onderzoek gebleken is dat er minder gekocht wordt als de keuze groter is, angst om het verkeerde te kiezen draagt bij om maar helemaal niets te doen.

Ik herkende mij volledig hierin en werd verlamd door alle opties. Uiteindelijk besloot om een keramisch mes te kopen, deze zijn het hardst en roesten niet, nadeel is de kwetsbaarheid. Eindelijk had ik een keuze gemaakt, nu alleen nog even kopen. Ik vervolgde mijn internet zoektocht en wat bleek, in Nederland is dit soort messen niet te krijgen! (tenminste niet makkelijk via het internet, om 150 km om te rijden naar een winkel ging mij wat ver. Je begrijpt de frustratie, eindelijk iets besloten en nu wil ik het ook hebben, en wel direct. Dan maar naar de US sites, daar zijn ze volop te krijgen en met de huidige dollarkoers ook nog eens heel betaalbaar. Wat bleek, alle sites exporteren geen messen naar Europa. Even twijfelde ik nog of ik mijn zakenpartner zou bellen, zij zat nl net in Amerika. Maar het leek mij geen goed idee om haar op te zadelen met een scherp mes op de vlucht naar huis.

Ik had mij erbij neergelegd, teveel keus eindelijk iets besloten en toch onbereikbaar. Ach zo belangrijk was het allemaal ook niet en het voelde wel goed om helemaal niets te doen (herkent u dat, als verkoper of als koper?)

Totdat ik de Makro bezocht, ik liep daar rond en wat schetste mijn verbazing? Op de kopstelling stond zo'n video scherm met een Telsell stem een keramisch mes aan te prijzen . . . *'kijk dit prachtige mes, blijft altijd scherp, ideaal voor in huis, pak mee en reken snel af bij de kassa'*



Ik was werkelijk stomverbaasd dat na mijn zoektocht dit zomaar kon gebeuren. Had ik niet al die uren besteed achter internet en allerlei constructies uitgedacht om het mes toch te krijgen dan was ik deze schreeuwerige video zomaar voorbij gelopen. Ik kocht gelijk de hele set voor slechts 30 euro, een bedrag waar je zo'n mooi Japans mes nog niet eens voor kan laten slijpen.

Dolgelukkig ben ik met mijn aanschaf en als ik erover nadenk waarom, dan komt dit door de beleving die ik ervoor heb gehad en niet door het mes zelf. Uiteindelijk maakt een product of een dienst zelf veel minder uit dan de “experience” van de aanschaf en zo is het veel vaker bij koop en service processen. Voor de liefhebber van scherpe messen; ga naar de Makro!

Christiaan Pothoven