

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

Enkele manden geleden hebben we het toch gedaan; een nieuw bed kopen. Na jarenlang twijfelen (letterlijk en figuurlijk) moest het er van komen. We wilden een mooi bed, elektrisch en wat groter. Het was rond de kerst en wij sloten ons aan in de rijen op de meubel boulevard om op zoek te gaan naar hét bed.

Bij de eerste de beste beddenspecialzaak gingen we naar binnen en lieten ons voorlichten door een aardige mevrouw die betrouwbaar overkwam en eigenlijk waren we er behoorlijk snel uit. Norma was een (degelijk ?) Nederlands merk en niet extreem duur. Hästings is way out of our league en wie wil 25.000 euro voor een bed betalen vraag ik mij dan af.

We gingen naar stap 2, de prijs. De verkoopster gaf geen directe korting maar gewoon de adviesprijs en een standaard actie voordeel. We hebben daarna wat rondgeshopt bij andere beddenzaken (handig zo'n boulevard waar alles dicht bij elkaar zit) en kwamen uit op dezelfde keuze en prijs.

De volgende dag ging ik terug om de deal te sluiten, ik kreeg alsnog een extra korting van 3% aangeboden 'en de toezegging dat als ik een offerte van een andere zaak liet zien voor hetzelfde bed ze deze prijs ook zouden hanteren.

Dit vond ik een vreemd aanbod, waarom zou ik de moeite nemen om terug te gaan naar deze zaak als ik exact dezelfde prijs zou moeten betalen? Als het nu iets was geweest van "dezelfde prijs én een kussen erbij" dan had ik het wel begrepen en misschien ook wel gedaan.

Ik ging kortom twijfelen of deze zaak wel de juiste was om dit bed te kopen. Hoe zou het met garantie ed zitten? Wat waren de ervaringen van andere klanten? Ik besloot om naar het centrum van Utrecht te gaan naar dé beddenspecialzaak. Vrienden waren enthousiast en ik had ook een positief gevoel. Ik liep binnen, gaf aan dat ik de Norma xyz wilde en een redelijke prijs. Ik kreeg direct een veel beter aanbod en binnen 5 minuten was de deal rond. Ik grapte nog tegen de man dat hij waarschijnlijk nog nooit zo makkelijk een bed had verkocht! Geen advies, geen tijd, gewoon snel.

Hoe anders zou het lopen.

Na enkele weken kregen we het bed en na een paar nachten slecht slapen met lood in de schoenen terug naar de winkel, wat is er

aan de hand? De man moest nu toch alles uit de kast halen en heeft 4x een andere matras gestuurd en opgehaald en uiteindelijk de Norma matras vervangen door een andere. Dit alles zonder ook maar één keer mij het gevoel te geven dat ik niet goed had nagedacht, te snel was, eigenwijs was of op een koopje uit was. Ik schaamde mij wel dat ik probeerde slim te zijn, maar was erg blij dat mijn gevoel goed zat om bij een beddenzaak te kopen die ook service biedt (daar staan ze om bekend). Nu is er een onderdeelje stuk en weer geen enkel probleem, het wordt direct vervangen. En elke keer; "wat vervelend voor u meneer Pothoven, maar we lossen het op".

Kortom, service bestaat nog steeds, ook voor klanten die voor een dubbeltje op de eerste rang willen zitten.

Toe aan een nieuw bed? Ga naar Nachtleven in de Voorstraat in Utrecht en u wordt perfect geholpen!

Christiaan

NACHTLEVEN