

De kracht van een ervaren familiebedrijf 'Service minstens zo belangrijk als verkoop'



Familiebedrijven kennen vaak een unieke structuur en filosofie. Vaak zijn de contacten met klanten persoonlijker en langduriger. Dit komt omdat partijen een band hebben die terug gaat naar een lang vervlogen verleden.

Een goed voorbeeld hiervan is Talen Machines uit Staphorst. Een familiebedrijf dat in 1961 werd opgericht en waar nu de derde generatie klaar staat voor een volgend hoofdstuk. De redactie van Binnenwerk sprak met de huidige eigenaar en zijn twee zonen over deze zakelijke relaties die al decennialang stand houden, maar ook over het belang van een persoonlijke service.

GROEI

"Mijn vader is in 1961 begonnen als reparatiebedrijf," zo bijt Klaas Talen het spits af. "Hier in het dorp waren veel meubelmakers te vinden waardoor er voor hem veel werk was. Later is dat uitgebreid met het maken van eigen producten en constructiewerk." De hoeveelheid werk bleef in de loop der jaren groot, mede door het feit dat veel boeren naast hun regu-

liere werk ook actief waren met een meubelfabriek. "Om iedereen zo goed mogelijk te kunnen bedienen, kwam het accent steeds meer op nieuwe machines te liggen. In 1975 zijn we dan ook zelf gestart met de verkoop van machines." Na een aantal omzwervingen bij andere bedrijven koos de huidige eigenaar er in 1989 voor om definitief bij zijn vader in dienst te treden. ➔

Vanaf die tijd kwam het accent steeds meer houtbewerkingsmachines te liggen. "Klopt," zo zegt Talen. "Andere activiteiten hebben we vanaf die tijd op een lager pitje gezet." Om aan de vraag te kunnen voldoen, was het familiebedrijf inmiddels verhuist naar de huidige locatie aan de rand van het dorp. "Door de goede jaren is ons huidige onderkomen een aantal keren uitgebreid. De laatste keer is dat in 2008 gebeurd. Inmiddels zijn mijn twee zonen, Bernd en Harjan, hier ook werkzaam en nu proberen we onze werkzaamheden steeds verder te ontwikkelen en de service uit te breiden. Bernd zorgt onder andere voor de verkoop en technische ondersteuning. Terwijl zijn broer Harjan meer bezig is met verkoop, inkoop en de financiële bedrijfsvoering."

VERTROUWD

Het is echter niet alleen de trouwe klantenkring die door de jaren is gebleven, maar ook het personeel blijft lang in dienst. "Wij zijn een compact bedrijf," verklaart zoon Harjan. "De mensen werken hier inderdaad lang. Dat draagt mede bij aan de goede band die wij met de klanten hebben. Iedereen kent elkaar en we weten precies wat we aan elkaar hebben. De bedrijven die bij ons in het verleden een houtbewerkingsmachine kochten, vinden het prettig als bij de service of eventuele nazorg een vertrouwd gezicht langskomt." Beide zonen onderschrijven overigens de prettige werksfeer die met collega's en klanten in de loop der jaren is opgebouwd.

SERVICE

De goede service is volgens alle drie een essentieel onderdeel van het succes. Talen: "De service is minstens zo belangrijk dan leveren. Ik denk dat ons familiebedrijf deze filosofie altijd wel heeft uitgedragen. Want als dit in het verleden al niet goed was geweest, dan hadden we nu niet gestaan waar we nu staan." Naast het leveren van diverse machines, verzorgt Talen Machines ook het onderhoud en de keuringen. "Wij zijn SKH gecertificeerd. Deze kwaliteitswaarborg is voor onze klanten belangrijk. Periodieke inspecties en onderhoud verstevigt de langdurige relatie met de klant."

KWALITEITSMACHINES

Met een breed aanbod aan houtbewerkingsmachines kan Talen Machines elke houtbewerker een passende oplossing bieden. Eerst advies, dan verkoop. "Wij willen graag eerst goed kennis maken met de

klant," zo vertelt Talen. "En vervolgens stellen we de vraag: wat wilt u met de machine gaan doen? Wij verkopen diverse soorten machines, van klein tot groot. In feite is de aanschaf puur maatwerk, maar dan dient de klant wel een duidelijk beeld van het eigen bedrijf te schetsen." De keuze is in ieder geval ruim voldoende. In de showroom zijn verschillende gerenommeerde merken terug te vinden. Zo is het bedrijf importeur van Griggio en is Talen Machines exclusief leverancier van de verticale platenzaagmachines van Putsch-Meniconi. Sinds midden jaren negentig is het familiebedrijf leverancier van SCM MiniMax. "Wij waren de eerste leverancier van dit merk in Nederland, en hebben er dus heel veel ervaring mee." Zo heeft Talen Machines merken in het assortiment die in de markt bekend staan om hun kwaliteit en die perfect op maat voor de klant kunnen worden samengesteld. "Ook Griggio voert een breed scala aan machines voor zowel de massieve houtbewerking als voor plaatbewerking"

COMPLEET PAKKET

Behalve het aanbod aan houtbewerkingsmachines verkoopt Talen Machines tevens een aantal andere producten, zoals professioneel gereedschap dat gericht is op houtbewerking. "Wij zijn al ruim zeven jaar Festool dealer." Ook voor advies, levering en montage van afzuiginstallaties is men hier aan het juiste adres. Tenslotte is het familiebedrijf tevens sinds kort importeur voor Noord-Nederland van het Duitse topmerk Weima. Weima is producent van hoogwaardige brikettenpersen en houtbrekers. "Ons klantenbestand bestaat voornamelijk uit aannemers, praktijk scholen, meubelmakers, interieurbouwers en scheepsbetimmeraars. De klanten kiezen mede voor ons bedrijf omdat ze met slechts één partij aan tafel zitten. Wij zorgen voor de verkoop van de machines, de levering, plaatsing en nazorg. Dat levert ook één prijs op zonder latere verrassingen. We doen verder alles in eigen huis. Ook de reparatie en keuringen, want dankzij een eigen werkplaats kan ons team dit snel uitvoeren." ■

