

Het Stoffen Gilde draait op service

In 1999 besloten vier collega's van een groothandel in gordijnstoffen, met ieder tientallen jaren ervaring, om voor zichzelf te beginnen. Het Stoffen Gilde was een feit. In eerste instantie handelden zij vanuit een ruimte op het terrein van een tuinder in Berkel en Rodenrijs, bijgestaan door hun echtgenotes. Inmiddels werken ze vanuit een mooi, centraal gelegen en makkelijk te bereiken pand op een industrieterrein in Alphen aan de Rijn. Bovenin het pand, dat de mogelijkheid biedt om nog verder uit te breiden, bevindt zich een showroom die elk jaar wordt aangepast.

In tien jaar tijd is er heel wat bereikt. Het klantenbestand groeide gestaag en zelfs in deze tijd van economische crisis, kent het bedrijf een sterke groei. Dat is voornamelijk te danken aan het feit dat service zeer hoog in het vaandel staat. Zo staat Het Stoffen Gilde bekend om de 24 uur leveringsservice en worden problemen of klachten vaak dezelfde dag nog opgelost. Dat kan omdat het bedrijf zeer korte lijnen kent; de vier directeurs Hans de Krijger, Rob van den Brink, Jaap Bel en Leo Tiemessen werken allemaal mee en weten wat er speelt. Doordat de klanten deze service waarderen en dit aan anderen doorgeven, krijgen zij veel nieuwe klanten. Deze mond-tot-mond reclame is prettig maar de exclusiviteit wordt niet uit het oog verloren. Zo kunnen er wel meerdere klanten in een grote stad zitten maar die mogen niet te dicht bij elkaar liggen om concurrentie te voorkomen.



Klanten

De klanten worden frequent bezocht, om de vier tot zes weken, zodat er een goede feeling behouden blijft met wat er leeft. Jaap Bel en Rob van den Brink vertellen: "Klantvriendelijkheid en binding met de klanten is heel belangrijk. De klanten weten dat bij ons een koop niet het einde is van het contact, wij blijven service bieden. Als iets bijvoorbeeld lang op de plank blijft liggen, nemen we het terug en geven we die klant iets anders. Ook als een klant per abuis de verkeerde kleur besteld heeft, ruilen we het gewoon om. We hebben een vertrouwensband met onze klanten, het zijn niet alleen klanten, het zijn meer collega's." Hans de Krijger vult aan: "Toen wij begonnen, kenden wij een deel van onze huidige klanten al door onze werkgever maar toch moet je weer van voor af aan beginnen, ze kijken eerst de kat uit de boom. Inmiddels hebben we bewezen dat we waarmaken wat we beloven en we willen onze klanten dan ook hartelijk bedanken voor hun steun, het is ook dankzij hen dat we nu zijn waar we zijn. Zij hebben bijgedragen aan onze groei en daar zijn we erg blij mee."

Collectie

De collectie van Het Stoffen Gilde bestaat uit een breed assortiment. Verduisteringsgordijnen, vitrages, inbetweens, kamerhoog, brandvertragende gordijnen en vouwgordijnen in zo'n 200 kwaliteiten die uit heel Europa komen. "We werken alleen met goede, betrouwbare leveranciers", zegt Leo Tiemessen. "Dat is heel belangrijk want alleen op die manier kunnen we de service blijven bieden waar we voor staan." De inkoop gebeurt op beurzen of in het pand in Alphen, wanneer de leveranciers langskomen met stalen van het nieuwe seizoen. Doordat de heren zoveel onderweg zijn, weten ze wat er gaande is in de markt. Ze zien welke trends er aan komen en daar spelen ze op in door de juiste stoffen in te kopen.

Projecten

"We doen tegenwoordig ook veel aan projecten. Vroeger werden die voornamelijk door de projectinrichters gedaan, nu weten ook de winkeliers projectopdrachten in de wacht te slepen." Met de voorraad is daar op ingesprongen door een collectie projectstoffen, brandvertragende stoffen, samen te stellen en die in de markt te zetten. Inmiddels is al menig hotel, vakantiepark en verzorgingsstehuis ingericht met gordijnen van Het Stoffen Gilde. Ook hier zijn de korte lijnen een groot voordeel. "Als een klant een vraag heeft wat betreft een project, zullen wij snel een antwoord kunnen geven."

Toekomst

De huidige groei van het bedrijf heeft tot gevolg dat het personeelsbestand wordt uitgebreid. Dat waarborgt niet alleen de uitbreiding, goede service en het voortbestaan van Het Stoffen Gilde, het biedt de directeurs tevens de mogelijkheid tijd vrij te maken om zich bezig te houden met zaken, zoals bijvoorbeeld de PR. Omdat de klantenservice voor Het Stoffen Gilde cruciaal is, wil het bedrijf beheerst verder groeien zodat het niet ten koste gaat van die service. Want service is waar het allemaal om draait.

