



▷ Ruud Meijns van M&O Techniek. "Duurzame techniek: eerst leren, dan pas doen."

Pionierende pijpenboer

Samenwerking zoeken, keuzes maken en áltijd werk leveren waar de kennis en kunde vanaf spat. Ruud Meijns van M&O Techniek over zijn visie en de keuzes die hij maakt. "Verkoop nooit iets dat je volgende klacht wordt."

Je zou een hoop theorie over sales funnels en customer-journeys los kunnen laten op het bedrijf. Maar Ruud Meijns noemt zichzelf vooral een oude pijpenboer met passie voor techniek; een derde generatie in een klassiek familiebedrijf. Een ondernemer die met gezond verstand nadenkt, maar koerst op intuïtie, vak- en mensenkennis en oog voor samenwerking. En: liever de nek uitsteken en het hoofd stoten, dan meedeinen in de grijze massa. Het nieuwe Energie Transitie Centrum (ETC) dat na een jaar denk- en uitvoerend werk dit najaar in zijn sanitair-showroom Baderie is gecreëerd, is even simpel als doeltreffend. Behapbare

techniek, met behulp van videoschermen uitgelegd én in de belevingswereld van de bezoeker. Van relatief eenvoudige, naar complexere stappen: verduurzamen met hybrides, ventilatiewtw's, warmtepompen en zonnepanelen. Draaiende warmtepompen om het geluid te demonstreren: de verschillende afgiftesystemen uitgelegd. In het midden een grote tafel voor goede gesprekken.

Offerteshopper of ontzorgen

De koppeling met de Baderie, die sinds jaar en dag bestaat, is logisch: het niet badkamer-gerelateerde onderdeel van de showroom is een welkome aanvul-

ling voor de klant die toch al op pad is voor de woning. En de adviesaanpak is redelijk hetzelfde: binnen vijftien minuten moet M&O helder hebben wat de intentie van de klant is: is het een offerteshopper, een oriënterende klant, of een klant die ontzorgd wil worden en knopen door wil hakken. "De tijd van gratis advies is passé. Maar je krijgt daar pas ergernis over wanneer je niet duidelijk bent. Onze échte klanten weten de toegevoegde waarde te waarderen. Door hier goed over na te denken, steek je je energie in de juiste klanten, met een indrukwekkende conversie van offertes in opdrachten. Het ETC heeft na een aantal maanden zijn diensten al bewezen: de demonstratieruimte zorgt voor extra opdrachten. Met Sven Gravesteijn (25) heeft Meijns een nieuwe, jonge medewerker verantwoordelijk gemaakt voor de nieuwe tak. Nieuwe energie.



△ Panoramafoto van een deel van het Energie Transitie Centrum (ETC). Behabbare techniek voor elke stap, met videoschermen met achtergrondfilms.

Samenwerken met bedrijven

Samenwerken is de rode draad bij de Zaanse onderneming. M&O ontstond in 1997. Installateur Meijns, opgericht in 1955, en servicebedrijf Ofman, opgericht in 1976, besloten samen te gaan werken. Inmiddels heeft Ruud Meijns samen met Marcel Luten en Erik Dell de leiding over adviserend installatiebedrijf, een Baderie en een elektrotechnisch bedrijf GVE. Met 65 mensen bestrijkt het bedrijf uit Wormer een groot deel van Noord-Holland.

En dan is er nog de Energie Unie, een inkooporganisatie voor pv, dat een projectorganisatie is voor grootschalige zonnestroominstallaties van 100 tot 5000 panelen. Driekwart van het installatiewerk van M&O bevindt zich in de zakelijke markt. Het kwart particulier is de groeibriljant waar Meijns zich nu op gaat richten.

Geen ketels meer

In 2017 verkocht het bedrijf al meer warmtepompen dan cv-ketels. Dit jaar staat de teller op zo'n 175 warmtepompen. Het bestaande Warmte Comfort Centrum, lees: een showroomopstelling van cv-ketels en haarden, ging dan ook op de schop. Sterker nog: M&O verkoopt geen cv-ketels meer. Deze tak van sport is nu onderdeel van Energie Service Noord West, waar M&O partner

van is. De monteurs van M&O plaatsen nog wel ketels, maar verkoop, service en onderhoud ligt bij dit samenwerkingsverband van installateurs uit de streek. Een slimme keus, want een margeknaller is de ketel al lang niet meer. "Bijkomend intern effect, is dat monteurs zich achter de oren gingen krabben. Zo ontstond vanzelf een heel grote scholingsvraag. Inmiddels hebben we zestien monteurs opgeleid tot warmtepompspecialist." Het klinkt als radicaal, maar het is slim en doordacht.

Kennis en advies verzilveren

De ketelconsument wordt niet de deur gewezen, maar raakt wel geïnspireerd door de keuzemogelijkheden. "De klant moet verrast worden door onze kennis en ervaring met techniek. Wij zijn geen offertefabriek, maar een duurzaamheidspartner." En dat betekent: gewoon advies. "De klant heeft nu nog het comfort om te kiezen. De ketelvervanging als goedkoopste oplossing bijvoorbeeld. Een klant die nog niet klaar is voor warmtepomptechniek, bijvoorbeeld omdat de isolatie niet op orde is, komt volgend jaar ook wel terug wanneer je hem goed, eerlijk advies geeft. Een belangrijke les: verkoop nooit iets dat je volgende klacht wordt."

Wat zijn volgens Meijns de valkuilen van installateurs die duurzaamheid bij

de kop pakken? "Ik zie installateurs te snel instappen, met te weinig kennis en kunde. Eerst leren, dan doen. Het erbij doen bestaat niet. Je moet geen schroom hebben en daarnaast fouten durven te maken. En als je dat doet: erkennen, toegeven en oplossen." Ook belangrijk: de keuze voor fabrikanten. "Kies partijen die bij je passen. Kijk naar de kwaliteit van de techniek. Niet te veel naar marge, maar vooral naar het vermogen om samen te werken, om problemen op te lossen. Wanneer jouw verhaal richting je klant deugt, zal deze het voor lief nemen dat je geen volle etalage aan merken hebt. De klant kiest voor jouw toegevoegde waarde." <<

Webinar: Zet hem op 50 °C

Wat is een goede strategie om duurzame installatietechniek te vermarkten? Ruud Meijns vertelt op donderdag 23 januari 2020 samen met technisch trainer Remco Onder de Linden van Alklima hoe installateurs voor hun klanten de juiste stappen kunnen maken richting duurzame warmtepomptechniek. Wat zijn de uitdagingen, de juiste stappen en technische en ondernemersvalkuilen. Dit doen zij in het webinar 'Zet hem op 50 °C', refererend naar stap 1: draai om te beginnen de aanvoertemperatuur van je cv-ketel eens terug. Deelnemers kunnen vragen stellen en actief meepraten. Installateurs en adviseurs die volop bezig zijn met dit vraagstuk kunnen zich gratis aanmelden via www.bouwwebinar.nl.