



Familiebedrijf Frissen Groen Techniek: 'Achter de balie verdien je het niet'

Luisteren naar de klant: wat hoveniers kunnen leren van 70 jaar ervaring

Frissen Groen Techniek in Valkenburg bestaat op 10 november 2024 70 jaar. Het bedrijf heeft zijn oorsprong in de landbouwmechanisatie en was aanvankelijk gevestigd in Houthem-Sint Gerlach.

'Frissen' groeide uit tot een begrip in de regio (Zuid-)Limburg en telt thans maar liefst vier afdelingen.

Auteur: Peter Jansen

Foto's: Frissen Groen Techniek

Verkoper Luc Frissen van Frissen Groen Techniek vertelt: 'Sinds de start in 1954, met traditionele landbouwproducten, zijn er machines voor het onderhoud van groenvoorzieningen, golfbanen, tuinen en parken bij gekomen. In 1976 werd een deel van deze activiteiten afgesplitst, verzelfstandigd en in de aparte bv Tuin & Park ondergebracht. De behoefte aan grondverzetmachines resulteerde in 1986 in een afzonderlijke afdeling Industrie. Daarbij gingen we ons ook op intern transport richten, onder meer met vorkheftrucks. Zo zagen we kans om vanuit een derde afdeling materieel te leveren aan transportbedrijven, op- en overslagbedrijven en distributiecentra. De afdeling Reinigingstechniek levert Alkmaarse

Ravo-veegmachines; we regelen voor Duitsland de import en het onderhoud.'

Vier afdelingen

Frissen Groen Techniek BV telt nu dus vier afdelingen, met in totaal 75 medewerkers, in Valkenburg aan de Geul. De vestiging ligt op korte afstand van dit Geulstadje, aan De Valkenberg 15. Dit nieuwe pand werd in 2006 in gebruik genomen. De afgelopen jaren is het gehele bedrijf nog eens goed onder de loep genomen. Frissen zegt hierover: 'We hebben de levensvatbaarheid van Frissen Groen Techniek geanalyseerd en bleken gelukkig op de juiste weg te zijn. We vonden het belangrijk dit in

beeld te brengen om er zeker van te zijn dat we een levenskrachtige onderneming hebben, die misschien in de verre toekomst het overnemen waard is. Een en ander betekende wel dat de landbouwmechanisatietak werd afgestoten.' In 2016 heeft Frissen Groen Techniek zijn landbouwtak overgedragen aan Landtech Zuid. Frissen vervolgt: 'Dit was een emotionele stap, maar zakelijk gezien zeker een goede beslissing. We hebben hard gewerkt aan een soepele overgang. Daarbij hebben we geprobeerd onze klanten en de importeurs er zo weinig mogelijk van te laten merken.'

Schaalvergroting

Frissen vervolgt: 'De meeste mogelijkheden voor schaalvergroting heeft bij ons de afdeling Tuin & Park. Daar ben je ook het intensiefst met de klanten bezig; het aantal handelingen daar is vele malen groter dan gemiddeld in ons bedrijf. Bij die kleinere machines heb je veel mensen nodig om de klant te bedienen en tevreden te houden. Ik merk dat zes van de tien klanten met een andere machine huiswaarts gaan dan ze van

De vestiging aan de Valkenberg 15 te Valkenburg



Luc Frissen van Frissen Groentechniek



plan waren te kopen. Ik adviseer onze medewerkers altijd: luister goed naar de klant om het motief voor zijn aankoop te achterhalen. Vaak verdiept de klant zich vooral in prijzen en minder in fysieke zaken, maar juist die zijn cruciaal voor 100 procent tevredenheid over een machine. Wij luisteren dus naar de klant en proberen daaruit te distilleren welke machine het beste voor hem is. In onze grote showroom kunnen we meerdere modellen tonen. Als een klant bijvoorbeeld met de juiste kettingzaag naar huis gaat, krijgt hij meer plezier in zijn werk en wordt zijn tevredenheidsgevoel verhoogd. Je ziet dan ook dat die klanten voor vervolgaankopen bij ons terugkomen. Het geven van de juiste aandacht is voor mij inherent aan een familiebedrijf.

Leveranciers

Het Limburgse familiebedrijf is volgens Frissen zeer trouw aan zijn leveranciers: 'Veel merken voeren we al 30 tot 40 jaar. Stihl, Honda, Kubota, Avant en Toro zijn voor de afdeling Tuin & Park krachtige partners. Op onze site zie je ruim 30 merken opgesomd die wij voeren om ons programma compleet te maken. Het verlenen van service staat bij ons voorop. Circa 60 procent van het handgereedschap dat wij tegenwoordig verkopen werkt op accu's. Van alle handgedragen materieel bij Tuin & Park gaat dat hoofdzakelijk om Stihl- en Honda-producten, maar ook Toro ontbreekt niet in dit segment. De machines van dit merk voor golfbanen leveren wij overigens niet; dat gebeurt rechtstreeks door Heybroek in Houten.'

Proactief

Bij deze Limburgse onderneming wordt proactief gewerkt om gebruikers kennis te laten maken met accumachines. Frissen: 'Het geluid van een lopende motor roept bij veel gebruikers emotie op; bij een accumachine ontbreekt dat bijzondere gevoel. De gebruiker mist dan als

het ware iets en vraagt zich onwillekeurig af of een accumachine wel goed werkt. Dit terwijl die machines vaak al een-op-een omgezet kunnen worden van benzine- naar accu-aandrijving. Daarom organiseren wij zogenoemde toolbox-meetings. Tijdens deze bijeenkomsten informeren we onze klanten over de overgang van benzine- naar accumachines. Dat draagt bij aan de tevredenheid bij klanten die willen overstappen. Wij promoten handgedragen accugereedschap en andere machines op accu's dus enorm. We

“We hebben de levensvatbaarheid laten analyseren”

hebben dan ook vele demomachines klaarliggen om uit te proberen. Dit laten we aansluiten bij onze verhuurafdeling. Zo ontzorgen we de klanten bij alle soorten defect geraakte machines. Bovendien genereren we hiermee een aanbod van gebruikte machines; dat helpt om onze verhuurvloot jong te houden.'

Dienstverlening

Dankzij de kundige monteurs met volledig ingerichte servicebussen hoort ook service op locatie tot de mogelijkheden. Indien nodig verschijnen de monteurs van Frissen ook buiten kantooruren bij de klant. Naast reparaties en onderhoud in de werkplaats verzorgt Frissen onder meer VA-keurkeuringen. Verder is het bedrijf officieel geautoriseerd om te keuren volgens de normen van NEN 3140. Hierbij zijn ook onderhoudscontracten en inspectieabbonnementen mogelijk.

Promotie

De website van Frissen Groen Techniek is inhoudelijk niet puur op verkoop gericht, maar ook op serviceverlening. Zo kunnen klanten met een

Ravo-veegmachine via de webshop hun eigen machine met het onderdelenboek zien. Hierdoor wordt voorkomen dat gebruikers van een oudere machine een verkeerd onderdeel bestellen. Frissen Groen Techniek heeft een omvangrijk magazijn. Onderdelen die op de voorraadlijst van de webshop staan en voor 16.00 uur besteld worden, worden de volgende dag voor 09.00 uur geleverd in heel Duitsland. Het bedrijf adverteert volgens Frissen veel in het werkgebied, maar ook aan herkenbaarheid via social media wordt aan-

dacht besteed. Frissen: 'We doen in onze regio veel aan sponsoring van verenigingen. Dit wordt erg gewaardeerd. Die waardering blijkt ook uit het aantal nieuwe klanten dat we inschrijven. Ons werkgebied wat betreft tuin- en parkmachines voor particulieren strekt zich uit tot de regio Sittard-Geleen; voor de professionele afdelingen gaat het tot de regio Venlo.'

Een aardig statement van Luc Frissen luidt: 'Op eigen kracht, fris en met visie bedienen we onze afnemers. Die visie proberen we scherp te houden. We kijken daarbij niet hoe anderen het doen. Het tuin- en parkmaterieel vindt zijn weg niet alleen naar hoveniers, maar uiteraard ook naar regionale aannemers en gemeenten.'



BE SOCIAL
Scan, lees & deel!