

05-11-2018 13:50



Repair Care is bekend van de oplossingen voor de professionele markt, waarin zij al bijna 30 jaar sterk groeiend en succesvol zijn. In de afgelopen jaren lag hun focus vooral bij woningbouwverenigingen, gemeentes en professionele gebruikers. Corporaal: "Maar ook bij de particuliere markt hebben we meer dan een vermoeden dat kozijnen heel vaak vervangen worden wanneer er problemen mee zijn. Terwijl in 95% van de gevallen kozijnvervanging niet nodig is. Ga maar na: 80% van de schade aan een kozijn zit vaak aan de onderdorpel of de onderste verbindingen. Bij vervanging gaat hele kozijn eruit, terwijl een groot deel nog goed is. Naast de veel hogere kosten is dat ook niet echt duurzaam."

Onderzoek: vooral gebruiksgemak

“We hebben daarop uitvoerig marktonderzoek gedaan bij particulieren die ervaring hebben met houtrotreparatie, ook in het buitenland. Daarbij hebben we geen aannames gedaan, bijvoorbeeld door te denken dat transparante producten vanuit het professioneel gebruik ook voor particulieren wenselijk zijn. Zij willen namelijk geen transparante vullers. Uit alle onderzoeken bleek dat de potentie bij particuliere huiseigenaren aanwezig is. Met twee opties: zelf onze producten verwerken of om via ons door te laten verwijzen naar Repair Care-gecertificeerde houtreparatiespecialisten. Doe-het-zelvers gaan vooral voor gebruiksgemak”, legt Robert-Jan Corporaal uit. “Vanuit die basis is Eazyfix ontwikkeld: producten die makkelijk te verwerken zijn, ook voor mensen die weinig ervaring hebben met houtreparatie.”

Assortiment voor DHZ

Volgens Corporaal is hun professionele hars van topkwaliteit. “Maar op het moment dat particulieren ermee gaan werken zien ze oneffenheden pas wanneer ze het gaan schuren en moeten deze dan alsnog herstellen. Terwijl je dit bij een dof product tijdens het repareren al meteen ziet en het dan meteen kan corrigeren. Zo zijn er meerdere voorbeelden van verschillen tussen professioneel en DHZ-gebruik.” Het resultaat van al deze input is de introductie van de Eazyfix-producten. Het assortiment omvat naast houtrotvullers ook andere producten zoals plamuur, houtversterker (vaak ook houtrotimpregneer of ten onrechte houtrotstop genoemd), mengmessen, een doseerpistool en reinigingsdoekjes. En niet te vergeten: een starterskit. “Een belangrijk voordeel is de goede modellering. Het aangebrachte product blijft staan in de vorm zoals je wilt, zonder dat je reparatieplaatjes erover hoeft te plakken. Het zakt namelijk niet uit, het blijft zoals het is. Bovendien is het goed schuurbaar. En mocht je echt een nog spiegelgladder resultaat willen hebben, dan kun je de houtplamuur erover smeren die na een half uur al is op te schuren.”

Bij Repair Care Home hebben ze heel goed nagedacht over de praktische kant van houtreparatie. “Je moet zorgen dat alles in één keer aanwezig is om reparaties makkelijk te kunnen doen. Onze nitril handschoenen zijn bijvoorbeeld langer dan normale handschoenen, iets dat fijn en veilig is bij epoxyproducten. En onze reinigingsdoekjes zijn heel goed, ze zijn tot drie keer beter om gereedschap schoon te maken. Onze messen zijn speciaal ontworpen, je kunt daarmee makkelijker mengen en in de juiste vorm modelleren. Ze zijn van hoogwaardig rvs, dat gaat niet roesten. Maar het belangrijkste is dat de duurzaamheid van onze producten zodanig is dat bij het juiste gebruik ervan het houtrotprobleem nooit meer terugkomt.”

Verkoopondersteuning vooral online

Eazyfix is sinds april van dit jaar op de markt, digitale ondersteuning is de belangrijkste pijler. “De legitimering van het merk is belangrijk en dan vooral online. Naast het feit dat onze producten makkelijk te gebruiken zijn, bieden we ook ondersteuning aan. Op onze website staat veel informatie, bijvoorbeeld video's en tips & tricks. Elke stap wordt met video's gedetailleerd ondersteund. Straks komen onze veelgestelde vragen ook online te staan, samen met de vragen van de vakhandel. We blijven online faciliteren, uiteindelijk willen we zoveel mogelijk DHZ-ers helpen bij het oplossen van hun probleem. Ook onze klantenservice kan daarbij helpen. De klant is ook bepalend bij onze productontwikkelingen. Wij monitoren dat door te kijken wat ze vragen en waar ze heengaan. Van de vragen die gesteld worden aan personeel blijft gemiddeld 80% liggen, juist daarom is online zo belangrijk.”

Eerst online, daarna fysieke winkels

De distributie is vooral via hun eigen portal op dit moment, maar dat is volgens Corporaal geen principiële beslissing geweest. “We wilden eerst digitaal en daarna pas fysiek gaan distribueren. Inmiddels staat Eazyfix nu bij eerste winkels. Samen met goede partners willen we de DHZ-er helpen, waarbij ons offline en online prijsbeleid hetzelfde is. We houden nu ook een aantal promoties om de introductie kracht bij te zetten. Onze ambitie is om een goede landelijke dekking te hebben, maar in de winkels moet interesse in het verhaal zijn. Het is namelijk geen product om zonder toelichting te verkopen. Klanten moeten ook vanuit de winkel begeleid kunnen worden. De eerste stap is dat we nu partijen krijgen met kennis, met gemotiveerd personeel dat meedenkt over oplossingen over houtrot.”

“Bij winkels die zowel de professionele als de DHZ-er bedienen zouden we kunnen stellen dat ze daar graag omzet en klanten willen zien voor Eazyfix. Maar daarin houden we een scheiding: onze Repair Care producten zijn uitsluitend bestemd voor de profmarkten. Voor de DHZ is er nu Eazyfix, met de kwaliteit die deze doelgroep verdient.”

Plezier en trots

Corporaal sluit af door te zeggen dat er al aanbieders van houtrotvullers op de markt zijn, maar dat Eazyfix een veel kwalitatiever en duurzamer product is. “Wij zijn de enige in Nederland met een eigen R&D-afdeling die hierin gespecialiseerd is. Misschien is de vraag naar houtrotvullers niet zo groot als bijvoorbeeld verf, belangrijker is dat het goed is. En daarvoor hebben wij de expertise in huis. Eazyfix is bovendien gemakkelijk te verwerken doordat de kant-en-klareverhouding uit kokers komen. Ook daardoor heb je gegarandeerd goede kwaliteit.” Hij ziet dan ook de kansen met hun kwalitatieve houtrotvuller voor DHZ-ers: “Bij de markt voor huiseigenaren met meer dan 4,3 miljoen woningen, doet globaal 50% het zelf en de andere 50% laat het doen. Die eerste groep, dat is onze doelgroep. We geven ze nu de mogelijkheid om er plezier mee te hebben, om iets moois te maken. Het moet een klus worden waar je trots op bent.”

Voordelen van kozijnen repareren

- Geld besparen
- Minder overlast
- Minste kans op beschadigingen
- Gemakkelijk dubbel glas (laten) plaatsen in huidige kozijn
- Milieuvriendelijker
- Mooie klus!

maik