

“Spreek niet over ‘maar een klusjesman’”

ARIANE PEETERS



ZAAKVOERDER

Bedrijfsklussen



Ariane Peeters en haar man Tom Toelen begonnen enkele jaren geleden met Bedrijfsklussen, een allround klusdienst die bedrijven eenmalig of op regelmatige basis inschakelen. Een succesvolle onderneming waar Ariane achter de schermen aan de touwtjes trekt. “Als ik ergens voor ga, dan is dat voor de volle 100%. Dat is nu ook niet anders. Misschien is het nu zelfs 120%.”

Bedrijfsklussen ligt Ariane nauw aan het hart. Logisch, het is het geesteskind van haar en haar man. “Ondertussen hebben we vijf medewerkers die dagelijks de baan opgaan”, vertelt ze. “Ikzelf sta in voor de facturatie, administratie, planning, verkoop, de aanwezigheid van alle materialen... Een

heelveelzijdige job dus, maar dat vind ik leuk. Hiervoor werkte ik als vertegenwoordiger in de schoonmaaksector. Al ben ik niet de gladde verkoper. Wij bieden een eerlijke service en zo probeer ik ook over te komen op klanten. *What you see is what you get.* Dat weten ze wel te appreciëren.”

“Ik hou vooral van de variatie in mijn job. En het actief meezoeken naar oplossingen voor de klant. Wanneer ik op klantenbezoek ga, kom ik vaak op plekken waar je als buitenstaander nooit komt. Zo werken we nu voor een bedrijf dat nucleair afval verwerkt. Daar geraak je niet snel binnen, we moesten een hele procedure doorlopen voor we er mochten starten. Het is niet alleen super dat we zo'n opdrachten binnenhalen, maar ook interessant om de achterkant van zo'n bedrijven te zien. Ik noem me niet nieuwsgierig, eerder leergierig.”

“WE ZIJN NIET AFHANKELIJK VAN MOND-TOT- MONDRECLAME. WE NEMEN LIEVER ZELF HET HEFT IN HANDEN”

Marketing doe-het-zelver

Dat Ariane graag bijleert, blijkt ook uit haar voornemens voor 2019. “Ik nam mezelf voor om meer bij te leren op het vlak van marketing en communicatie. Ik beheer onze website, Google Adwords en de sociale mediakanalen ondertussen grotendeels zelf. Al is het niet allemaal even gemakkelijk. Je wordt tegenwoordig om de oren geslagen met marketingtechnieken, maar het is aan jezelf om uit te testen wat voor jouw bedrijf werkt en wat niet. We moeten er wel mee bezig zijn, anders word je simpelweg vergeten. Je ziet misschien niet meteen het resultaat, maar het is noodzakelijk om top of mind te zijn.”

“Je hoort veel bedrijven vaak vertellen hoe belangrijk mond-tot-mondreclame voor hen is, maar bij ons is dat minder het geval”, legt Ariane uit. “Wij zitten bij bedrijven meestal samen met de facility manager. Dat zijn vaak niet de personen die netwerkevents afschuimen en veel in contact komen met concullega's. De kans op mond-tot-mondreclame is daardoor

kleiner. Het komt wel voor, maar we zijn er niet afhankelijk van. We nemen liever zelf het heft in handen.”

Core business

“Een klus is een ontzettend breed gegeven, dat merken wij maar al te goed. We zijn voornamelijk bezig met technische zaken, maar klanten kloppen soms bij ons aan met de gekste vragen. Van een nummerplaat op een wagen draaien tot stoelen verhuizen van het ene filiaal naar het andere. Het klinkt banaal, maar het is wel belangrijk dat het correct gebeurt. Bedrijven hebben het al druk genoeg met hun *core business*. Dus proberen we langs onze kant alle verzoeken in te willigen. Want dat is onze *core business*. Ik moet zelden een opdracht weigeren omdat wij het niet kunnen.”

Samen met andere technische profielen, moet de klusjesman tegen een aantal vooroordelen opboksen. “Sommige mensen hebben geen idee wat een klusjesman eigenlijk doet. En spreken een beetje neerbuigend over ‘maar een klusjesman’. Onterecht, ik sta vaak nog versted van wat wij allemaal kunnen. Onze klusjesmannen hebben een ontzettend brede expertise, moeten rekening houden met wetgeving en veiligheid, en dragen professionaliteit hoog in het vaandel.”

“IK STA VAAK NOG VERSTELD VAN WAT WIJ ALLEMAAL KUNNEN”

“Daarnaast mag je er bij ons zeker van zijn dat wij ons aan ons woord houden”, zegt Ariane resoluut. “Als wij zeggen dat wij iets zullen maken, dan maken wij het. Eerder versturen wij geen factuur. Als je een marketeer onder de arm neemt, weet je dan op voorhand zeker dat wat hij zegt, ook zal lukken? Neen. Moraal van het verhaal: onderschat de klusjesman zeker niet (*lacht*). Want hoe je het ook draait of keert: ze zijn broodnodig.”