

Nieuwe hit in relatiemarketingland

Smullen van eetbaar telegram!

SITTARD - Felicitivn in Sittard bedacht het Chocotelegram. Dit is een uitnodiging of felicitatie die je bij ontvangst meteen weg kunt happen. Het smakelijke telegram kan binnen 24 uur in Nederland worden bezorgd, maar net zo makkelijk in Maleisië of de Verenigde Staten. Het telegram wordt verstuurd in een mooie doos, waarin de boodschap keurig met behulp van chocoladefletters is uitgelegd. Het nieuwe concept is gepatenteerd en dreigt wereldwijd een succes te worden. Hoogste tijd dus voor een telefoontje met Harry Timmers, directeur van Felicitivn en drijvende kracht achter deze nieuwe hit in relatiemarketingland!

Wat is het mooiste relatiegeschenk dat u zelf ooit heeft mogen ontvangen?

"Het Chocotelegram."

Dat dacht ik al, maar ik doel eigenlijk op iets wat u niet zelf in het assortiment heeft.

"Het leukste cadeau dat ik ooit gekregen heb, is het boek 'The naked chef' van Jamie Oliver. In dit boek legt de jonge chefkok uit Engeland op toegankelijke wijze uit hoe je op eenvoudige wijze de heerlijkste gerechten op tafel kunt toveren. Hij schrijft zo smakelijk over koken dat je bij het lezen al het water uit de mond loopt... Voor mij is zijn benadering van de goede dingen des levens precies zoals ik er zelf ook tegen aankijk. Kortom, genieten zonder poeha."

Wat is de grootste fout die op het gebied van relatiemarketing wordt gemaakt?

"Fouten in databases komen veel voor en leiden tot grote ergernis. Relatiemarketing staat of valt met het juiste beheer van de database. Het is irritant als je als mijnheer wordt aangesproken, terwijl je een mevrouw bent. Zelf ben ik erg boos als weer eens iemand mijn naam verkeerd schrijft. Bij de aanhef 'geachte heer Turners' heb ik de neiging meteen af te haken. Vervelend is ook als een bedrijf is verhuisd, of nog erger, als iemand die is overleden, een uitnodiging krijgt. Door een goed beheer van de database, en door het voortdurend updaten en doorvoeren van mutaties, kunnen dit soort problemen voorkomen worden. Wist je trouwens dat ledere mailing die retour wordt gestuurd, een ondernemer al snel meer dan een euro kost.

FOTOGRAFIE: FOTO ARTICA, MAASTRICHT



• **Harry Timmers geniet van het succes van zijn Chocolatetelegram**

hebt. Dit kan met cadeautjes, maar ook door een telefoontje, een bezoekje of het doorsturen van een krantenknipselje dat voor jouw klant belangrijk is. Kleine dingen worden vaak gigantisch gewaardeerd. Het is zaak om zo creatief mogelijk te zijn. Ook met een klein budget kun je veel rendement bereiken. Een net iets andere mailing of een bobbel in de enveloppe kunnen het verschil maken tussen wel of geen aandacht."

Wat is het geheim achter het succes van het eetbare telegram?

"Het Chocotelegram is niet zomaar opeens een heldere inval geweest van Harry Timmers. Het is een optelsom van jarenlang hard werken, nieuwe dingen bedenken en beuizen en exposities afstruiven. Ik zag op een gegeven moment duidelijk een markt voor culinaire relatiegeschenken, die binnen 24 uur waar dan ook in Nederland bezorgd konden worden. Allereerst wijn, en later kwamen daar luxe voedingsartikelen bij. Nu hebben we vrijwel alles in het assortiment dat direct of indirect met lekker eten te maken heeft. Op die manier onderscheiden wij ons op de markt. Nu hebben we er in de vorm van het Chocotelegram plotsklaps een splinternieuwe hardloper bij. Ik dacht meteen: dit is een grote marktkans! Het eetbare telegram zal de hele wereld overgaan..."

Een verkeerd verzonden catalogus staat voor vijf euro verlies. Kortom: als je een slechte database hebt, kun je het geld dat je aan relatiemarketing uitgeeft beter in je zak houden."

Wat is de essentie van relatiemarketing?

"Het gaat boven alles om het geven van aandacht. Het is belangrijk dat je regelmatig uitspreekt en laat zien dat je iemand graag als klant