

Gerard van den Bogaart, Manager Marketing & Customer Relations B2B bij E.ON Benelux:

“Alleen met service kunnen we het onderscheid maken. Dus dat doen we.”

We ontmoeten de Marketing & Customer Relations-manager van E.ON in het restaurant van Eindhoven Airport. Na Schiphol de grootste luchthaven van het land. De plek is geen toeval: de luchthaven is klant van E.ON, nadat het zich realiseerde dat het met de keus voor E.ON 30% op haar kosten kon besparen.



Hoewel Gerard van den Bogaart de luchthaven met gepaste trots aan ons laat zien, haast hij zich ook om zaken te relativiseren: “We hebben de luchthaven inderdaad een veel gunstiger tarief kunnen bieden. Toch ontstond de échte click pas toen bleek dat we ambities deelden. Eindhoven wil in 2015 de eerste luchthaven ter wereld zijn die CO2-neutraal is. Dat is een prachtige doelstelling waar we nu, in een zeer intensieve samenwerking met de klant, aan werken. We dragen oplossingen aan en hebben hier bijvoorbeeld de ‘energiemonitor’ geïnstalleerd om zaken beter in beeld te krijgen. Maar laten we alsjeblieft niet het beeld oproepen dat de grootste energieleverancier van Europa, want dat zijn we, er alleen voor dit soort grote bedrijven is. We zijn marktleider in het Groot Industrieel-segment maar iedere klant is ons écht even lief en mag op een zelfde service rekenen.”

Service

Terwijl achter hem de Ryanair-toestellen af en aan vliegen, vertelt Gerard van den Bogaart met een aanstekelijk enthousiasme over E.ON Benelux. “We zijn hier in Nederland een kleintje en we weten dat er maar één manier is om dat niet te blijven: groeien. Groeien kun je in onze markt echter niet met een beter product. Stroom is stroom en gas is gas. Dus zorgen we voor een zeer scherpe prijs en hebben we onze hele organisatie er op ingericht om betere service te bieden. We bie-

den al onze zakelijke klanten één vaste contactpersoon voor al hun vragen. Die hebben dus het directe telefoonnummer en e-mailadres van hun accountmanager. Die kent zijn klanten en zorgt dat zaken geregeld zijn. Bovendien geven deze accountmanagers op eigen initiatief aan, hoe het zuiniger en groener kan. Dat is geen mooi verkoopverhaal, maar de dagelijkse werkelijkheid. Klanten zijn verrast en praten daar met anderen over. We zien dus nu ook, dat we op dit moment de snelste groeier zijn binnen de zakelijke markt. Door iets te doen wat in heel veel andere branches altijd al gedaan werd: goed luisteren naar je klant en vervolgens je afspraken nakomen. Stipt.”

Stipt

Over stipt gesproken: we timen hoe hier op het platform de vliegtuigen exact 25 minuten na aankomst weer het luchtruim kiezen. “Gewoon je afspraken nakomen,” lacht Van den Bogaart. “Hier is dat aan de orde van de dag. Bij ons ook. Ik sprak laatst een kleine bouwondernemer die aangaf blij verrast te zijn met ons. Hij trok altijd ruim een halve dag uit om bij zijn energieleverancier bouwstroom voor op de bouwplaats te regelen. Die mensen moeten dat 20 keer per jaar doen en het ook 20 keer per jaar met even veel ellende weer afsluiten. Hij vertelde dat één telefoontje nu genoeg was. Hij was écht verbaasd. Ik niet. Mensen praten heel veel over de energietarieven. Wij uiteraard ook en we zorgen



dat die werkelijk scherp zijn. Maar bij dit voorbeeld zie je, dat er meer is dan dat. Deze projectleider spaart dankzij de overstap 20 dagen per jaar uit. En heel veel ergernis.”

Sexyer

Gerard van den Bogaart is al lang actief in de energiemarkt. Hij ziet hoe zijn product de laatste jaren een stuk sexyer is geworden. “Na de liberalisering van de energiemarkt is er in eerste instantie geconcentreerd op prijs. Nu zien we dat het bedrijfsleven de focus duidelijk aan het verbreden is.” Van den Bogaart somt facetten op die nu binnen die focus vallen zoals leverbetrouwbaarheid, bereikbaarheid en minder administratieve rompslomp. “We hebben inmiddels op onze website tal van testimonials staan waarin ondernemers vertellen hoe goed we op die punten scoren. En ook op maatschappelijk verantwoord ondernemen. Want ook daar is bij onze klanten én bij ons heel veel aandacht voor. Daarom begeleiden we veel

De allersimpelste besparing op de rekening realiseren we overigens vaak al door simpelweg naar de oude factuur van klanten te kijken. Daar staan negen van de tien keer posten op, die helemaal niet betaald hoeven te worden. Wat dat betreft nodig ik iedereen uit de factuur op te sturen, dan kunnen we samen eens kijken naar bijvoorbeeld de KW/max-vergoeding, administratiekosten en de vastrecht kosten.”

Voordeel

Als we buiten het vliegveld staan en nog wat napraten terwijl we naar het enorme dak van de vertrekhal kijken, waarop wellicht zonnepanelen komen, vat Gerard van den Bogaart zijn verhaal nog eens samen: “We hebben heel veel energie en steken die het liefst in bedrijven die net zo ambitieus zijn als wij. We willen samen met hen groeien, met service, door afspraken strikt na te komen en door scherpe prijzen te bieden. Ready for take off, zou ik zeggen, want ik ga met die ambitieuze ondernemers graag het gesprek aan. Service is daarbij onze sterkste troef. We geven bedrijven die overstappen op E.ON Benelux nu een cadeaubon van €150,- voor een diner in een goed restaurant. Dat doen we niet eens zozeer als een lokkertje, want voor €150,- voordeel stapt geen enkel bedrijf over. We geven het vooral om bedrijven alvast het serviceniveau te laten ervaren dat wij ook nastreven. De horeca heeft dat al eerder begrepen immers.”

Take off

Maak kennis met de meest ambitieuze energieleverancier van Nederland op www.eon.nl/zakelijk.

U leest op die site ook alles over de specifieke branche-oplossingen van E.ON Benelux en over de overstapactie in samenwerking met Les Patrons Cuisiniers.

