VASTGOED JOURNAAL

Klanten vormen het belangrijkste netwerk

09-04-2010 08:14

Er zijn weinig sectoren waarin netwerken zo'n prominente rol speelt als de vastgoedsector. Om succesvol te opereren is het belangrijk met regelmaat op netwerkgelegenheden van je te laten horen, zichtbaar te zijn en zeker ook om de activiteiten van anderen in de gaten te houden. Op Europees en zelfs mondiaal niveau wordt daarin voorzien door onder meer MIPIM en EXPO REAL, in Nederland zijn er onder andere PROVADA, RICS evenementen en vastgoedcongressen. Het zijn stuk voor stuk relevante bijeenkomsten, waar aanwezigheid overwegend nuttig is en meestal tot een vorm van resultaat leidt. En het is er natuurlijk gezellig.

Een belangrijke doelstelling is vaak om op deze events nieuwe mensen te leren kennen, bijvoorbeeld potentiële opdrachtgevers. Dat is zeker relevant, met name wanneer dit - voor beide partijen - wat oplevert. Toch is het van even groot belang om met regelmaat mensen te blijven ontmoeten die je al wel kent. Daartoe zijn de genoemde events wederom ideaal overigens. De belangrijkste groep is daarbij zonder twijfel de klant, in ons geval de huurder. Maar, alleen van netwerkgelegenheden gebruik maken is onvoldoende.

Het is van het grootste belang dat er ook op andere momenten zoveel mogelijk één-op- één tijd met klanten wordt doorgebracht. Als dit te weinig of niet gebeurt kan dat natuurlijk het gevolg zijn van een te gemakkelijk gebruik van moderne communicatiemiddelen of - hoewel dit eigenlijk geen argument hoort te zijn - een gebrek aan tijd. Maar, het wordt ernstig wanneer er sprake is van gemakzucht: de klant in kwestie is al een klant, dus why bother? Het is als commerciële partij eigenlijk niet minder dan een doodzonde: het negeren van de partij aan wie je feitelijk je bestaansrecht ontleent. De laatste maanden is er tot ons grote plezier een flink aantal huurders geweest dat heeft besloten nog eens vijf jaar of langer bij ons te huren of uit te breiden binnen de portfolio. Ik ben er van overtuigd dat ook dit niet uit gemakzucht is geweest, maar voor een belangrijk deel het resultaat is van onze dienstverlening. Dat levert ook nog eens huurders op die elkaar over hun positieve ervaringen vertellen. Een beter netwerk kun je niet hebben.

De genoemde dienstverlening bestaat in onze ogen juist voor een groot deel uit direct contact, uit oprechte belangstelling en uit het vermogen om mee te denken. Uiteindelijk vormen klanten je belangrijkste netwerk en daarna komt de rest.

Mark McLaughlin is managing director van Valad Benelux