

Kennisbank met onafhankelijk
productinformatie

Keukenwiki

bevordert kennis en deskundigheid

Enkele jaren geleden werd Keukenwiki gepresenteerd als kennisbank met onafhankelijke productinformatie over keukens door en voor de keukenbranche. Inmiddels zijn hiermee duidelijke stappen gezet in de bevordering van de kennis en deskundigheid van medewerkers binnen de branche.

Samen met Olga Kuiper, projectleider van Keukenwiki, zetten we de bijzonderheden van dit project op een rijtje.

De Keukenwiki is een oorspronkelijk initiatief van INretail in samenwerking met de leveranciers en retailers uit de keukenbranche. “Deze kennisbank bevat onafhankelijke productinformatie en heeft als doel de keukenverkoper en alle werknemers in de keukenbranche de kans te bieden zichzelf deskundiger te maken”, zo is de uitleg. “De Keukenwiki biedt de mogelijkheid om tijdens een korte opleiding een toets (á € 40,00 per persoon) af te leggen waarvoor een certificaat behaald kan worden. De toets heeft als doel kennis te vergroten en de Keukenwiki te leren gebruiken.”

Informatie toevoegen

Er is gekozen voor een wiki-vorm omdat producten altijd aan vernieuwing onderhevig zijn. “De leveranciers verstrekken informatie van nieuwe producten. Deze info wordt ontdaan van alle marketingtermen en wordt

als onafhankelijke informatie gepresenteerd: zo leert de cursist wat de basisinformatie is van een betreffend product om daarna kennis te vergaren bij de diverse leveranciers. Zij zijn dan in staat om met een gezonde kritische blik de commerciële informatie te duiden en aan de klant uit te leggen waarom de retailer/zijn werkgever verkoopt wat hij verkoopt.”

Referentiekader

Een aanleiding tot dit project was, dat er nog geen onafhankelijke opleiding voor keukenadviseurs was. “De huidige gang van zaken is als volgt: Bij grootwinkelbedrijven en sommige grote formules biedt de keukenretailer een korte opleiding aan voor nieuwe adviseurs. Bij het gros van de retailers is dat niet voorhanden. In de meeste gevallen loopt de nieuwe adviseur mee met een bestaande keukenadviseur bij de keukenretailer. Hij leert zo het vak en de werkwijze van de



retailer en krijgt enkele productpresentaties van de diverse leveranciers. Het referentiekader van de adviseur is dat van zijn werkgever; het betreft dus niet het hele spectrum van wat er te koop is op het gebied van keukens. Het gebrek aan kennis van de adviseur leidt nogal eens tot situaties waarbij de klant (veel) meer weet dan de adviseur. De klant heeft zich immers al voorbereid op internet. Het komt nogal eens voor dat de adviseur onwaarheden vertelt of producten afkraakt, omdat hij er niets van weet en het niet zelf verkoopt. Dat heeft niet alleen nadelige gevolgen voor het imago van onze branche, maar ook grote nadelige gevolgen voor de betreffende retailer: de klant koopt ergens anders of is ontevreden met een slechte PR tot gevolg.”

Op basis van kennis

De vier Keukenwiki-toetsen worden binnen het concept als basis genomen. “De nieuwe adviseur maakt de Keukenwiki-toetsen (online) als basis en ontvangt per toets een certificaat. Daarna -of tijdens de wiki-toetsen- loopt hij of zij mee met de nieuwe werkgever. Het voordeel is: de nieuwe adviseur kan opzoeken welke producten er op de markt zijn en wat hun functie is, om vervolgens van de retailer te horen welke producten zijn nieuwe werkgever verkoopt en daar eventueel vragen over te stellen. Zodoende weet de nieuwe adviseur nu waaróm hij verkoopt wat hij verkoopt en kan dat beargumenteren naar de klant. Een voorbeeld: de retailer kiest ervoor om geen glazen

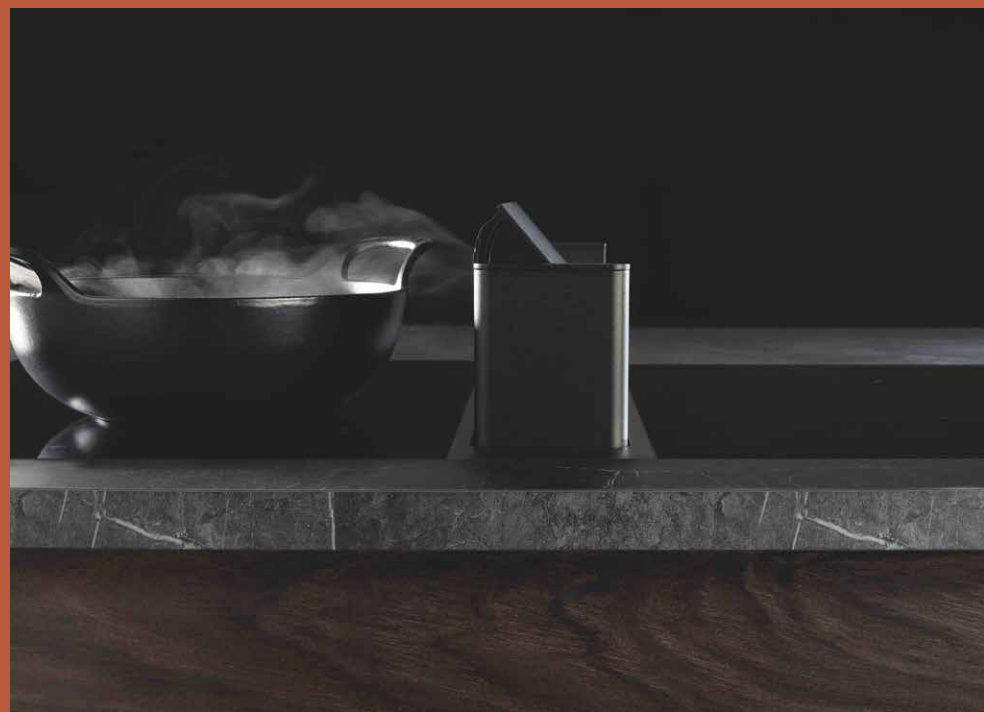
Voor en door de branche

Het uitgangspunt is dat de Keukenwiki wordt verzorgd door en voor de keukenbranche. “De Keukenwiki wordt bestuurd door een stuurgroep uit de deelnemende ambassadeurs. De Keukenwiki betreft onafhankelijke neutrale productinfo. Deze kan, in de toekomst, een goede basis zijn voor promotie van keukens in het algemeen, met een onafhankelijke website/social media voor consumenten, de ‘Week van de keuken’, etc.”



Ambassadeurs

De ambassadeurs van Keukenwiki zijn: MHK, Der Kreis, De Keuken Designers, INretail, BSH Group, Electrolux, Dekker Zevenhuizen, Arte Werkbladen, Grando Retail, Novy Nederland, Quooker, Arpa Industriale (Fenix), Miele Nederland, Tristar Keukens, Van Hoecke (Blum) en enkele communicatiekanalen, waaronder vanzelfsprekend vakblad KIM van Qumedia.



werkbladen te verkopen omdat hij in het verleden teveel problemen heeft gehad met stukjes en splinters van de randen van het blad. De nieuwe adviseur kan dit goed uitleggen en meteen vragen aan de klant of hij een glazen werkblad nog steeds een goede keuze vindt met kleine kinderen. De keukenadviseur adviseert nu op basis van kennis. Daarmee kunnen hij en de retailer zich onderscheiden en vooral zich zeker voelen.”

Vernieuwing

In dit jaar 2022 zijn er alvast weer een aantal nieuwe aspecten te melden. “De Keukenwiki wordt begin 2022 geïndexeerd in Google, zodat deze goed vindbaar is. Daardoor zullen keukenadviseurs meer geprikkeld worden om de Keukenwiki te gebruiken en een voorsprong te creëren in kennis. Het imago van de keukenbranche zal verbeteren en leveranciers worden aangespoord om hun nieuwste informatie te delen met de Keukenwiki. Tevens worden voor alle cursisten van de ambassadeurs de toetsvouchers (ter waarde van € 40,00) gratis verstrekt. Voor cursisten van niet-ambassadeurs blijft de prijs van € 40,00 gelden. INretail gaat zich in 2022 opstellen als één van de ambassadeurs: er wordt een nieuw Keukenwiki-logo ontwikkeld en in het logo staat gedurende een overgangperiode van zes maanden nog de tekst ‘Powered by INretail’. Na deze periode zal deze tekst uit het logo verdwijnen. INretail blijft ambassadeur en lid van de stuurgroep. Tevens blijft het de administratie verzorgen.” ●