

# ‘Ondernemer kan 15 tot 20 procent meer omzet uit zijn klanten halen’

## Pas begonnen

Over startende ondernemers

Door Gerben Kuitert

**D**oor op een proactieve manier om te gaan met bestaande klanten, kan een blijvende omzetvergroting van 15 tot 20 procent worden bereikt. Dat is de stellige overtuiging van Irfan Katalanc (38).

De Hengeloër begon in juli zijn eigen bedrijf: Focus Fides, Latijn voor ‘gericht op klantentrouw’. „Klanten zijn mijn passie”, zegt Irfan Katalanc, die kan bogen om een loopbaan van zestien jaar in de financiële sector.

Hij werkte achtereenvolgens bij de ING Bank, Van Lanschot Bankiers en Friesland Bank. Bij Van Lanschot was Katalanc zeven jaar *private banker* en bij Friesland Bank heeft hij zich in zijn laatste functie als salesmanager bezig gehouden met de topklanten in het zakelijke en particuliere segment. „Bij de Friesland Bank heb ik onder meer gewerkt aan de ontwikkeling van nieuwe bedieningsconcepten. We hebben er de Customer Relationship Management Award mee gewonnen, in het bedrijfsleven een tamelijk prestigieuze prijs. Dat was een mooie bekroning.”

Met Focus Fides helpt Katalanc directies en verkoopafdelingen bij het opzetten van verkoopverbeteringsprogramma's. „Ik heb, nadat ik was vertrokken bij Friesland Bank, in mezelf geïnvesteerd door aan de Rotterdam School of Management het *salesleadership*-pro-

gramma te volgen. Die opleiding liep parallel aan het opstarten van mijn eigen bedrijf. Ik sta bedrijven en organisaties bij die hun omzet willen vergroten door een proactieve manier van klantenbenadering. Ik ben nog maar een paar maanden bezig, maar het loopt goed. Je merkt dat bedrijven in economisch moeilijke tijden worstelen met hun verkoop en hierdoor meer open staan voor veranderingen.”

Katalanc is zelf ook elke dag klant, benadrukt hij. „En wat me dan opvalt is dat ik in de regel tamelijk plichtmatig wordt benaderd door verkopers. Of dat nu in een kledingwinkel of bij een autodealer is. Afgelopen winter zocht ik een auto voor mijn vrouw en ging wat rondkijken bij dealerbedrijven.

Dan val je toch van de ene verbaazing in de andere. Bij sommige garages werd ik niet eens begroet, terwijl ik toch echt een auto wilde kopen! Uiteindelijk ben ik geslaagd bij een klein autobedrijf, juist omdat ik mij helemaal als klant behandeld voelde.”

Katalanc kon Focus Fides opzetten zonder dat hij voor een financiering naar de bank moest. „Ik heb eerst vanuit huis gewerkt en huur nu een kantoor in Enschede. De praktijk is dat ik het meest bij mijn klanten ben. De eerste klanten komen uit het netwerk dat ik in zestien jaar heb opgebouwd. Ik werk voor bedrijven in verschillende branches, zowel dienstverleners als bedrijven die tastbare po-

ducten verkopen.”

Wat veel bedrijven niet beseffen is, dat een trouwe en tevreden klant kan uitgroeien tot ambassadeur, zegt Katalanc. „Die spreekt met familie, vrienden en zakenrelaties positief over het bedrijf waarmee hij goede ervaringen heeft. Daar kan geen reclame tegenop.” Snelle groei met zijn bureau is niet wat Katalanc voor ogen heeft. „Ik ga niet voor groot, maar voor kwaliteit. Om de continuïteit te waarborgen, werk ik samen met professionals uit mijn netwerk.”





**Irfan Katalanc voor het kantoor van Focus Fides aan de Lasondersingel in Enschede.**

**FOTO Wouter Borre**