

## Cases hoofdstuk 9

### Case 1 – 8 Overredende brieven

#### Case 1. Waar tieners komen: memo om partnerschap met Ganzenkop.com voor te stellen

Je bedrijf Blue Nitro verkoopt sportschoenen, tenminste dat is de bedoeling, zodra je nieuwe bedrijfje voldoende stof heeft doen opwerpen in de grillige tienermarkt. Het is jouw taak als directeur marketing om uit te zoeken waar je de reclamegelden van het bedrijf zo goed mogelijk kunt benutten. MTV, natuurlijk, maar met televisiespots smelt je budget als sneeuw voor de zon.

Aanvankelijk schakelde je een tienermarktconsultant in, maar het resultaat was teleurstellend. Nu meen je geluk hebben. Je hebt Ganzenkop.com ontdekt, een website die is opgestart door een meisje van elf. Deze jonge ondernemer zont zich in de media-aandacht waar jij een moord voor zou doen: een hoofdartikel in het tijdschrift *Joepie*.

De knappe blonde, groenogige Aafje Poeder is nu 15 en directeur van Ganzenkop.com, NV. Haar site heeft een banner “Ganzenkop Teen Entertainment Network” en heeft een eigen kledinglijn voortgebracht, naast live videochats, spelletjes, advies en ander online amusement. En wie is haar nieuwste partner? Luk Weyns, de acteur, zelf vader van tieners. Hij helpt Aafje met haar tiener cyber sitcom *en dan?* die zij startte op de site. De acteur zal haar ook helpen nieuwe programma’s te ontwikkelen. Ze is nog niet ingegaan op aanbiedingen om *en dan?* op televisie te brengen.

Oké, haar stiefvader heeft haar in het zadel geholpen. Hij is directeur televisiereclame en hij schrijft de sitcom samen met haar. Aafje’s stiefvader stelde haar voor aan de agent van John de Mol, die haar aanmoedigde *en dan?* te starten. Aafjes moeder een reclameontwerper leerde haar dochter de kneepjes van Photoshop om de aantrekkelijke graphics van de site te ontwikkelen.

Maar het was de originele visie van Aafje die de aandacht trok. Ze wilde een website die niet tegen tieners praat alsof ze kleine kinderen zijn. Toen ze de site had aangemeld bij de zoekmachines, kreeg ze 45.000 hits per dag. Nu heeft Ganzenkop.com gemiddeld 100.000 hits per dag en ziet Aafje persoonlijk toe op het werk van dertig volwassen medewerkers om te zien of de inhoud naar haar zin is en zich richt naar de feedback van haar publiek.

Zij heeft jouw publiek. Je zou je gemakkelijk kunnen aanmelden bij de zakelijke links van [www.Ganzenkop.com](http://www.Ganzenkop.com). Maar misschien moet Blue Nitro zelfs investeerder worden om meer ruimte te kopen op de site, mogelijk als sponsor voor *en dan?*-afleveringen. Of misschien kun je instappen in toekomstige programma’s van Ganzenkop. Je hebt al indrukwekkende partners gezien op de site, ook enkele uit jouw branche, zoals Quicksilver, Oakley, Kipling. Je moet snel handelen.

**Opdracht:** Schrijf een overredende memo aan je Blue Nitro directeur Kevin Hannes, om hem te overtuigen dat de site van Aafje Poeder populair is en het bedrijf deze stap moet wagen. Om te beginnen zou het bedrijf partnerschap met Poeder & Co moeten beginnen.

## **Case 2. Als vice-president human resources voor Kingston Manufacturing in Atlanta probeer je bij de tijd te blijven**

Daarom kocht je *The Man Who Listens to Horses*, de autobiografie van paardentrainer Monty Roberts.

Roberts groeide op met paarden in de jaren dertig. Op zijn vierde ging hij op kamp, op zijn achtste was hij stuntman voor Elizabeth Taylor. Maar wat hij de stille taal 'Equus' noemde, leerde hij van de wilde mustangs in Nevada. Als kind was hij al geboeid door de patronen van bewegingen, poses en oogcontact waarmee een leidende merrie van een kudde met de andere paarden communiceerde en zelfs rumoerige jongeren tot de orde riep. En zo bestudeerde hij de bewegingen en probeerde deze op nog niet bereden paarden thuis en het werkte prima. Hij sprak hun taal en zij gaven antwoord.

Roberts is nu in de zestig en kan contact maken met een ongetemd paard en het binnen een half uur zadelen en berijden. Dat is een wonder vergeleken met de wrede methoden waarmee de geestkracht van een paard normaliter weken lang wordt gebroken, totdat het mensen gehoorzaamt, maar ook bang voor ze is. Met Equus bouwt Robert in enkele minuten een volledige verstandhouding op, zodat mens en paard met volledig respect samenwerken. Deze aanpak is niet alleen sneller, maar ook humaner, veiliger en slimmer.

De vader van Roberts, ook paardentrainer, was fel gekant tegen dit radicale idee, en Roberts hield zijn methode tientallen jaren voor zich. Maar in 1989 nodigde koningin Elizabeth II van Engeland hem uit om in de koninklijke stallen een demonstratie te geven. Ze was perplex. Nu worden al haar paarden volgens deze methode getraind, en hij heeft zijn manier van contact maken met paarden gedemonstreerd aan duizenden verbijsterde toeschouwers.

Het beeld van een wild paard, of nog sterker een paard met kolder, dat zou worden afgemaakt en dat in enkele minuten van non-verbale communicatie naar Roberts loopt en zijn neus tegen zijn schouder duwt heeft levens veranderd. Mishandelde vrouwen en kinderen (en degenen die hen mishandelden) huilden of vielen flauw toen Roberts vertelde wat het paard tegen hem zei, hoe het was geslagen of mishandeld. En veel harde paardentrainers en bedrijfsbestuurders kwamen op nieuwe ideeën door deze demonstraties. Disney, Texaco, Merrill Lynch en Jaguar hebben topmanagers naar de Flag Is Up boerderij in de Santa Ynez Valley (ongeveer 50 km van Santa Barbara) gestuurd.

Dit is de radicale aanpak die jouw bedrijf nodig heeft, besluit je. Maanden lang krijg je al klachten van je steeds meer multiculturele personeel over managers van de oude school. Niemand heeft ongelijk, maar ze communiceren niet. Managers hebben een indringende demonstratie nodig dat non-verbaal gedrag belangrijker kan zijn dan alle woorden op de wereld.

**Opdracht:** Schrijf een memo aan de president van Kingston, Marvin Montgomery, waarin je erop aandringt om jou naar Flag Is Up te laten gaan voordat je managers naar Californië stuurt. Voor het geval Montgomery je in zijn kantoor roept nadat hij je memo leest, moet je zorgen dat je kunt vertellen waarom non-verbaal gedrag belangrijker kan zijn dan woorden. Wat zeg je tegen Montgomery als hij je deze vraag stelt?<sup>1</sup>

### **Case 3. Au, dat doet zeer! overredende memo bij Technology One met verzoek om apparatuur te vervangen**

Mike Andrews gaat je kantoor uit en doet de deur achter zich dicht. De pijn in zijn arm is te zien op zijn gezicht. Hij staat op het punt een eis tot werknemercompensatie in te dienen, het derde geval deze maand. Als directeur human resources bij Technology One, een grote softwareontwikkelaar, maak je je zorgen over de kosten en het welzijn van je werknemers.

Zijn klachten lijken op die van de andere twee computertechnici: pijscheuten in zijn polsen, een dof gevoel en minder beweeglijkheid. Je weet dat de gemiddelde technicus gemiddeld minstens zes uur achter de computer zit. Toch heb je nooit zoveel klachten in zo'n korte tijd gehad. Ook lijken de klachten steeds ernstiger te worden.

Je wint advies in bij experts. Een plaatselijke sport- en orthopedische kliniek geeft je een uitvoerige omschrijving van repetitive strain injury, oftewel RSI. De symptomen die ze beschrijven zijn bijna gelijk aan de verschijnselen bij je technici. Tot je ontzetting hoor je dat een operatie nodig kan zijn of dat de technici gehandicapt kunnen raken als de oorzaak van dit letsel niet wordt gevonden en verholpen.

De fysiotherapeut van de kliniek meent dat oefeningen en spalken de symptomen verzachten en mogelijk nieuw letsel voorkomen. Maar ze raadt je ook aan een ergonoom in te schakelen om de meubels en apparatuur van de technici te analyseren.

Op haar advies neem je een ergonoom in de arm die een hele dag doorbrengt in je vestiging. Hij meet de hoogte van de stoelen en bureaus, observeert de technici aan het werk, analyseert alle apparatuur uitvoerig en geeft twee adviezen: 1) doe alle toetsenborden weg en vervang ze door ergonomische toetsenborden en 2) vervang elke muis door een trackball. Plotseling besef je dat de RSI-klachten begonnen kort nadat je controller en inkoopmanager een lading nieuwe computerapparatuur kochten bij een opheffingsuitverkoop van een plaatselijke zaak. Je begint je af te vragen hoe goed de kwaliteit en het ontwerp van deze apparatuur zijn en je vraagt de analist welke voordelen de verandering biedt.

Een ergonomisch toetsenbord kun je in tweeën vouwen, zodat de rijen toetsen een hoek maken. Zo kun je je polsen recht houden en komt de onderarm minder onder druk. De herhalende bewegingen van de muis versterken de symptomen die ontstaan door het gebruik van een traditioneel toetsenbord. Als je een trackball gebruikt, hoef je niet steeds te klikken met je wijsvinger.

**Opdracht:** Je weet dat het een dure aangelegenheid zal zijn om de randapparatuur van meer dan 50 computers te vervangen, te meer omdat de bestaande apparatuur zo goed als nieuw is. Maar nog meer RSI en arbeidsongeschiktheidsclaims zouden nog dunder kunnen uitpakken. Schrijf een overredende memo naar Katherine Wilson, de controller om haar te overtuigen van de noodzaak om direct de computerapparatuur van de technici te vervangen.<sup>ii</sup>

#### **Case 4. Verandering in de reiswereld: e-mailboodschap aan je baas bij Reissnel om hem te overreden de dienstverlening uit te breiden**

Als succesvol reisagent bij Reissnel NV ben je verbaasd en bezorgd over de recente veranderingen in de bedrijfstak. De turbulentie begon meer dan een jaar geleden toen de luchtvaartmaatschappijen de klanten niet meer de gebruikelijke 10 procent commissie op vliegtickets wilden betalen. In plaats daarvan boden ze een vaste vergoeding van 25 euro voor enkele binnenlandse vluchten en 50 euro op binnenlandse retourvluchten. Voor internationale vluchten bleef de commissie bij het oude.

Reissnel is gevestigd in Antwerpen. De organisatie heeft vier vestigingen en meer dan tachtig medewerkers. Het hoofdkantoor staat in het centrum in de lobby van een kantoortoren van 15 verdiepingen. De andere drie vestigingen zijn in grote winkelcentra in betere buitenwijken. De klandizie bestaat voor ongeveer 70 procent uit zakelijke reizigers en 30 procent plezierreizigers. Maar een groot deel van de plezierreizen komt van bedrijfsklanten.

Je baas Gerry Houter doet zijn best iets te verzinnen op het wegvallen van de commissies. Hij heeft alles geprobeerd, van direct-mailcampagnes tot kortingscoupons tot verloting van cruises en weekendreisjes. Maar de inkomsten stijgen niet en een oplossing lijkt niet in zicht.

Je hebt de profielen van je klanten onderzocht en geanalyseerd. Daaruit bleek dat je klanten ervaren reizigers zijn met een modaal tot hoog inkomen en dat buitenlandse reizen door de groeiende economie de laatste 12 maanden sterk zijn toegenomen. Je onderzoek heeft je op enkele ideeën gebracht waarmee je denkt de inkomsten uit bestaande klanten aanzienlijk te kunnen verhogen.

Je stelt je voor dat je je kantoren in winkelcentrum omtovert tot reissupermarkt. Gezien de groei in buitenlandse reizen wil je video's en dvd's en geluidsbanden gaan verkopen met cursussen Spaans, Duits, Frans en andere talen. Je wil graag een lijn reisproducten introduceren, zoals koffers en tassen, kaarten, reisgidsen en elektronica. Je ziet een ruimte voor je met computerterminals waar de klanten direct via het internet actuele weerberichten, wisselkoersen en andere belangrijke informatie over reisbestemmingen kunnen opvragen.

Je beseft dat je ideeën niet veel directe winst zullen opleveren. Maar je denkt dat er wel veel mensen binnen zullen komen en dat jij en je collega's hun reizen kunnen verkopen, vooral plezierreizen naar buitenlandse bestemmingen. Als Houter het wil proberen in jouw vestiging en het een succes wordt, wil hij misschien hetzelfde doen in zijn twee andere vestigingen.

**Opdracht:** mail Gerry Houter in het hoofdkantoor van Reissnel. Schets je ideeën en stel voor om deze verder te bespreken en vast te stellen welk marktonderzoek je voor hem zou moeten uitvoeren. Het e-mailadres van Houter is GHouter@reissnel.com.

### **Case 5. Krappe bediening: brief van Ed's kelners met een verzoek om meer menskracht**

Je werkt als kelner bij Ed's een gezonde eetgelegenheid op de beroemde Old Highway 101 in Cardiff in Californië. Het is een prima manier om je krappe middelen aan te vullen nu je bedrijfswetenschappen studeert aan San Diego University. Van boven kun je de oceaan zien en tijdens de grote stormen kun je zelfs de golven over de weg zien slaan. Vorige winter, toen El Niño onophoudelijk op de kust beukte, was het uitzicht spectaculair. Wekenlang werd de weg bij vloed afgesloten. Voordat hij weer open kon moesten met bulldozers de stenen worden weggeschoven die daar door de vloed waren achtergelaten. Ze werden langs het strand gedeponneerd om de zoutwateraanslag te helpen afweren.

In feite was El Niño goed voor de zaken van Ed's. Veel mensen uit San Diego kwamen kijken, terwijl bij je concurrenten aan de andere kant van de weg ramen braken door de beukende golven. Ed's vormde een veilige uitkijkpost.

Maar nu is het zomer. De golven beuken nog steeds, maar ze zijn nu veel kleiner. En de parkeerplaatsen aan het strand die door de stormen waren weggeslagen, zijn nu hersteld. Maar er is nauwelijks nog strand, slechts een smalle strook met vooral stenen en heel weinig zand. De eigenaars van Ed's maken zich zorgen.

Normaliter steken veel strandgasten aan het eind van de middag de weg over voor een sapje en organisch hapje bij Ed's voor 4 dollar. Maar er zijn niet veel strandgasten dit jaar. Er lijken nog wel heel wat plaatselijke gasten en enkele toeristen voor de zonsondergangdiners te komen om te kijken naar de dolfijnen in de branding. Toch is je manager in navolging van US West begonnen met een beleid van krappe bezetting en verplichte overuren. Zoals zo veel bedrijven tegenwoordig bespaart Ed's kosten door minder kelners en koks te laten werken. Daar moeten de klanten langer wachten op hun eten en op een tafel, vooral in drukke perioden. Veel lopen kwaad weg terwijl de bestellingen zich opstapelen in de keuken. Je loopt twee keer zo hard en je krijgt minder fooi, zeker niet van gasten die een halfuur op hun eten moeten wachten. Hoe aardig je ook bent, je kunt ze nauwelijks tevreden stellen. Je bent zelfs enkele oude getrouwen kwijtgeraakt die al jaren kwamen en hun bezoek meenamen en grote fooien gaven.

Dit kan op de lange termijn niet goed zijn voor Ed's. En op de korte termijn ook niet voor jou en je collega's.

**Opdracht:** Aangezien je bedrijfskunde studeert, hebben je collega's je verzocht om een overredende brief te schrijven aan de eigenaar van Ed's, Mary Fenwick om uit te leggen waarom ze moet stoppen met het krappe personeelsbeleid. Als jij de brief schrijft, ondertekenen wij hem, beloven ze. Verzin wat je nodig hebt. Noteer de hoofdgedachte van je boodschap voordat je begint. En vervolgens de belangrijke punten en het ondersteunend feitenmateriaal waarmee je Fenwick wilt overtuigen.<sup>iii</sup>

**Case 6. De kleine irritaties in het leven: verzoek om tegemoetkoming**

Het is soms moeilijk om niet geïrriteerd te raken over de manier waarop het soms gaat. Je bent ongetwijfeld wel eens ontevreden geweest over een product dat je hebt gekocht, een service die je is verleend of het optreden van een ambtenaar of overheidsinstantie.

**Opdracht:** schrijf een overredend verzoek van drie tot vijf alinea's om je ontevredenheid te uiten over een bepaald geval. Geef op welke actie je van de lezer verwacht.

## **Case 7 – 10 Overredende verzoeken om tegemoetkoming en claims**

### **Case 7. Te mooi om waar te zijn: mail naar Page South met een verzoek om tegemoetkoming**

Page South bood pieperservice voor slechts 5 dollar per maand. Je kocht een goedkope pieper en tekende een contract voor twee jaar. Je dacht dat je pieper al twee weken werkte, maar collega's en klanten zeggen dat ze regelmatig een bezetton krijgen als ze je nummer kiezen. Je belt Page South en zij lossen het probleem op, maar dat duurt ook weer een week. Je wilt niet betalen voor de periode dat de pieper niet werkte. Je bespreekt het probleem met de plaatselijke manager en zij adviseert je contact op te nemen met Judy Hinkley in het regiokantoor.

**Opdracht:** Stuur een e-mail naar Hinkley op [Judy@pgsouth.com](mailto:Judy@pgsouth.com) en vraag om een tegemoetkoming, bijvoorbeeld krediet of gedeeltelijk krediet voor één maand. Schrijf in chronologische volgorde op wat er is gebeurd, met exacte datums om de boodschap zo effectief mogelijk te maken.

**Case 8. Irritante telefoonproblemen: overredende brief aan Mobistar met een verzoek om de te hoge telefoonafschrijving te vereffenen**

Als freelance onderzoeker is je tijd geld, vooral als je online bent. Online bronnen worden steeds belangrijker voor je werk, en je kunt het je niet veroorloven om bestanden te downloaden op 14.400 bits per seconde of zelfs 28.800 bits. Je hebt vaak te maken met enorme bestanden die bij deze snelheid eeuwen kosten om te downloaden. Je hebt vastgesteld dat een ISDN-verbinding een sneller alternatief zou zijn voor je online werk. Je hebt in november contact opgenomen met Mobistar Telephone met een verzoek om een particuliere ISDN (want je werkt thuis).

Toen de bevestiging binnenkwam, ontdekte je dat Mobistar de opdracht had opgezet als bedrijfsservice, en dus belde je de vertegenwoordiger om de aansluiting te veranderen in het goedkopere particuliere tarief. Dit had tot gevolg dat je bedrijfsservice werd afgesloten en het duurde twee weken voordat je weer werd aangesloten. En toen de eerste rekening kwam, was er bovendien een post van 125 euro voor afsluiten van de bedrijfsservice en 75 euro voor opnieuw aansluiten. En geen tegoed voor de twee weken dat je helemaal geen aansluiting had. Je hebt de klantenservice al minstens 13 keer gebeld over dit probleem, zowel plaatselijk als het hoofdkantoor in Brussel. Je hebt zelfs een bericht gestuurd naar de klantenfeedbackgedeelte van de homepage van Mobistar. Maar toch is het probleem nog niet opgelost.

**Opdracht:** Schrijf een overredende brief naar Claire Abeille (directeur consumentenzaken) op 12, Avenue du Bourget 3, 1140 Evere waarin je uitlegt hoe irritant dit factuurprobleem is en je om een onmiddellijke tegemoetkoming vraagt.



### **Case 9. Een vloed van problemen: claimbrief aan Abels ZwembadInstallatie**

Als beheerder heb je je best gedaan om het bestuur van Donkmeer Therapie en Rehabilitatie Centrum te overtuigen dat een ‘eindeloos’ zwembad een prachtige aanwinst zou zijn voor het centrum. Doordat de zwemmer tegen een instelbare stroming in zwemt, bereikt hij in het badje nooit de overkant. Met deze nieuwe uitvinding van een fabrikant uit Nieuwegein kun je je patiënten een complete watertherapie geven in een badje dat in een gewone huiskamer past.

Het bestuur stemde in, koos de diepte van 180 cm waardoor het ook voor therapeutische doeleinden kon worden gebruikt, maar 1) wel een speciale trap vereiste en 2) moest worden geïnstalleerd in een ruimte met een hoog plafond. Het oude fitnesscentrum zou je nieuwe watertherapiepaviljoen worden. De totale kosten met speciale functies: 20.080 euro plus een budget van 8000 euro voor de installatie.

Volgens de fabrikant wordt het bad geleverd als pakket dat gemakkelijk in elkaar gezet kan worden. Twee redelijk handige mensen zonder ervaring kunnen de video volgen en de installatie uitvoeren. Je kunt het zelf doen, beweren zij of een plaatselijke installateur inschakelen.

Je hebt Abels ZwembadInstallatie ingeschakeld, die het speciale trapje zal bouwen en het bad zal installeren. Je hebt hem de instructievideo's en dvd's gegeven en het hotline-nummer van de fabrikant. Ze geven gratis advies voor het speciale zwembad, zo heb je Abel verteld. En ze helpen ook bepalen of de geplande locatie geschikt is voor het gewicht van 10 ton als het bad gevuld is. Abel knikte en zei dat je je geen zorgen hoefde maken.

Uiteindelijk bouwde Abels personeel het trapje en assembleerde het bad van gegalvaniseerd staal tot verrukking van je personeel. Bij de inwijdingsceremonie zette je persoonlijk de schakelaar om.

Onmiddellijk begon de hydraulische motor 20.000 liter water per minuut te pompen door een traliwerk aan de voorkant, dat de stroom gelijkmatig en recht houdt. Het enthousiasme nam toe toen de eerste golf het bad instroomde. Maar het retourmechanisme werkte niet goed en het water bleef stromen en golfde uit de achterkant, 20.000 liter per minuut. Temidden van paniek en geschreeuw morrelde je om het apparaat snel uit te zetten.

De schade: een ingestorte trap, een bedorven vloer, een onjuist geïnstalleerd bad en talloze stomerijrekeningen van toeschouwers. Gelukkig is er niemand gewond geraakt. De geschatte kosten inclusief reparatie van de vloer: 10.000 euro. Abel geeft geen gehoor. Maar morgen komen plaatselijke journalisten de schade filmen en jij mag hen rondleiden.

**Opdracht:** schrijf een claimbrief aan Abel Hanson, eigenaar van Abels ZwembadInstallatie, Industrieterrein N.1, 9100 Sint-Niklaas.

### **Case 10. Passief roken: brief met een verzoek om teruggave van de huur van Kuykendaal bv**

Januari jongstleden tekende je filiaal van Contract Management Service, bv (CMS) een huurcontract met Kuykendaal bv voor een nieuwe kantoorruimte op de Westdijk 75 in Terneuzen. Niemand had erop gerekend dat het zo'n ellende zou worden. Je was al managementassistent voor de verhuizing. Maar na de verhuizing heb je al vaak gedreigd te vertrekken, en hetzelfde geldt voor je manager Kathleen Thomas.

Het probleem is de rook van andere kantoren die bij jullie binnendringt. De Bond Anti-Roken acht dit een bewezen kankerverwekkende stof. Er is geen veilige tolerantie voor deze stof. Volgens de directeur-generaal vormen de 4600 chemicaliën in deze rook (cyanide, arsenicum, formaldehyde, koolmonoxide en ammonia) een bron van ziekten, waaronder longkanker, in gezonde niet-rokers.

De rook walmt de voordeur van je kantoor binnen en door openingen in spouwmuren in de wanden waarachter andere huurders hun kantoor hebben. Jij en je collega's hebben bronchitis, migraineaanvallen en infecties van de ademhalingswegen gehad sinds de verhuizing. Een van je waardevolste werknemers met een uitstekende staat van dienst, die veel nieuwe contracten heeft binnengehaald, is vorige week vertrokken. "Ik kan het risico niet nemen", zei ze. "Ik heb al van jongs af astma en het wordt erger."

Een andere werknemers maakt zich zorgen over zijn hart. Hij behoort tot een risicogroep en er zijn signalen dat passief roken tot een hartaanval kan leiden. Volgens de BAR zijn er oorzakelijke verbanden tussen passief roken en longontsteking, allergieën, oorontsteking andere vormen van kanker, borstkanker, baarmoederhalskanker, klierkanker enzovoort. Indirecte rook is zelfs gevaarlijker dan de rook die de roker zelf inhaleert. In de hitte worden sommige gifstoffen verband en bovendien worden ze gefilterd door de sigaret of sigaar.

Vorige maand heeft CMS aannemers ingeschakeld om voor 3000 euro tochtband te plaatsen rond ventilatiegaten, stopcontacten en andere ingebouwde elementen en polyurethaanschuim te spuiten rond de pijpen onder gootstenen en achter toiletten. Maar je loopt nog steeds te kuchen van de kankerverwekkende stoffen. Aan het eind van de dag heb je rode ogen, een loopneus, vaak hoofdpijn, en je ruikt als een bruine kroeg.

Volgens Thomas heeft het geen zin om te praten met de rokers die deze ellende veroorzaken. Ze heeft een lijst opgesteld met soortgelijke juridische precedentes in het land, waarin het gerecht de verhuurder verantwoordelijk stelt voor passief roken en compensatie aan huurders.

**Opdracht:** Thomas heeft je gevraagd om namens haar een overredende brief te schrijven aan Robert Bechtold, directeur, Kuykendaal bv, Tweede Marktstraat 10, 4811 PC Breda. Dring er op aan dat de verhuurder 1) onmiddellijk zorgt dat de luchtkwaliteit verbetert; 2) de sinds januari betaalde huur ter hoogte van 9000 euro terugbetaalt en 3) CMS de zelf aangebrachte verbeteringen vergoedt. "Als dit niet werkt, gaan we verhuizen", zegt ze grimmig. "En dan klagen we ze aan."

## Case 11 – 14 Verkoopboodschappen en fondswervingsboodschappen

### Case 11. En de bruid droeg wandelschoenen: overredende brief aan bruidswinkel WijDoenHet

Toen Shari en Randy Almburg uit Eindhoven besloten in het huwelijk te treden, wisten ze precies wat ze wilden: ‘We houden van wandelen. We hebben elkaar op een trektocht ontmoet. Daarom willen we onze trouwdag doen met onze favoriete hobby.’ En zo kwamen ze op Knoop de Veters, een bedrijf dat is gespecialiseerd in bizarre trouwarrangementen.

Een bruid met een witte jurk en wandelschoenen was niet eens ons vreemdste arrangement, aldus eigenaar en adviseur Tejo Dansing (Zijn eigen huwelijk werd voltrokken op 1500 meter, net voordat het gelukkige paar in parachutes op aarde terugkeerde). Ze hebben onlangs voor twee oceanologen een onderwatertrouwpertij georganiseerd in Aquatopia. Het grootste probleem was die enorme schildpad die steeds tegen de predikant aan zwom. Dansing kan verhalen vertellen van andere ongebruikelijke arrangementen in vliegtuigen, op boten, onder water en op exotische locaties zoals Painted Desert in Arizona. Wat een stel ook wil als trouwarrangement, Tejo denkt dat hij dat voor hen kan regelen en ook nog tijd en geld kan besparen.

Tot nog toe bestond de marketing van Tejo vooral in mond-tot-mond reclame en de gratis publiciteit in de pers rond zijn ongebruikelijke trouwfeesten (hoewel de journalisten op een afstand bleven toen twee slangenoppassers uit de dierentuin elkaar het jawoord gaven.) Maar zijn zwager heeft geïnvesteerd in het bedrijf en Tejo heeft jou ingeschakeld om zijn bureau meer bekendheid te even. Jij stelt voor dat hij eens moet denken aan een partnerschap met een gevestigde trouwservice of winkel.

Samen met Tejo bezoek je WijDoenHet, een bruidswinkel in Best. Je wijst Tejo op het enorme potentieel voor de marketing van zijn ongewone service aan dit grote bedrijf. WijDoenHet is een megawinkel die 600 verschillende bruidsjurken verkoopt en alles wat een stel nodig heeft voor een traditionele trouwerij. De franchise is van plan uiteindelijk 40 winkels te openen, dus als Tejo een overeenkomst kan sluiten met WijDoenHet, is de potentiële winst zeer groot.

**Opdracht:** schrijf in Tejo’s naam een brief aan Carole Weinberg, directrice van WijDoenHet. Maak duidelijk dat Knoop de Veters een prima adviseur is voor stellen die een ongewone bruiloft willen. Benadruk de ervaring die Tejo heeft en geef aan hoe deze samenwerking WijDoenHet extra marktaandeel kan opleveren. Probeer mogelijke bezwaren te bedenken, zoals het feit dat Tejo weinig kapitaal heeft en slechts een klein bedrijfje is. Probeer Weinberg te verzekeren dat Knoop de Veters de juiste zaak is om een unieke kans te benutten.

### **Case 12. Groene reiniging brief om milieuvriendelijke franchise te promoten**

Toen je iedereen vertelde dat je wilde werken voor een milieubewust bedrijf, had je geen idee dat je zou komen te werken in een stomerij. Maar nu ben je hoofd franchiseontwikkeling voor Hangers Cleaners, en ga je elke avond naar huis met een schoon geweten (je favoriete nieuwe woordspeling).

Micell Technologies in Raleigh in North Carolina is het moederbedrijf van de nieuwe keten Hangers. Micell werd opgericht in 1995 nadat onder zoek van de oprichter Joseph DeSimone, James McClain en Timothy Romack leidde tot de eerste doorbraak in chemische reiniging in bijna 50 jaar. Ze ontwikkelden een reinigingsproces voor kleding, nu Micare genoemd, met vloeibare kooldioxide (CO<sub>2</sub>) en speciaal ontwikkelde wasmiddelen. Er is geen warmte bij nodig, en ook niet het giftige perchloorethyleen of aardolieproducten die traditioneel nodig waren in chemische reiniging.

De eigenaars van Hangers franchise hebben geen zorg over administratie in verband met regelgeving, beperkingen met de vestigingsvergunning en dure verzekering en afvalstoffenheffing. In tegenstelling tot op aardolie gebaseerde oplosmiddelen is de kooldioxide die Micare gebruikt niet brandbaar. Het is dezelfde stof die gebruikt wordt om frisdranken 'prik' te geven en wordt onttrokken aan de afvalstroom van bedrijven die het als nevenproduct produceren. Bovendien wordt 98 procent van de kooldioxide in een Hangers vestiging steeds opnieuw gebruikt, waardoor de prijzen concurrerend blijven.

Je hebt al franchises verkocht in 23 staten. Klanten vinden het een prettig idee dat er geen giftige dampen in hun kleding zitten na de reiniging. Werknemers vinden het prettig om te werken in een veilige, koele omgeving. Het proces is zachter voor de kleren (geen sterke oplosmiddelen, geen hitte), de stoffen verschieten en krimpen minder en gaan langer mee. Je hebt geen chemische reiniging, maar een kledingverzorgingsbedrijf. En niet alleen de klanten krijgen wat ze willen. Bij Micell is er sprake van drievoudige resultaten, een succesnorm voor winst, ecologie en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

En naast de sfeer van dit progressieve bedrijf is de inrichting van de Hangers vestigingen ook prettig. Micell schakelde experts in chemische reiniging en architecten in om een gestroomlijnde moderne, luxe look te creëren met een koel, strak licht interieur en een opvallend uithangbord. De zaak lijkt meer op Starbucks dan op de hete, giftig ruikende stomerij die de meeste mensen associëren met chemische reiniging. Door deze luxe 'look' is het gemakkelijk Hangers bekendheid te geven als nationaal merk en franchisenemers aan te trekken nu het nieuws over groen reinigen zich verbreedt.

**Opdracht:** Stel een verkoopbrief op die kan worden verzonden als antwoord op een verzoek om informatie van potentiële franchisenemers. Je sluit brochures bij betreffende de franchise-overeenkomsten en technische details van Micare. In je brief concentreer je je dus vooral op de introductie en promotie van de unieke benefits van Hangers Cleaners. Je contactadres is Micell Technologies, Franchise Development Department, Micell Technologies, Inc. 7516 Precision Drive, Raleigh NC 27617, 919-2102 // 129 of [www.micell.com](http://www.micell.com)<sup>iv</sup>

### **Case 13. QuoteSmits: e-mail om een betere verzekering aan te prijzen**

Het mooie van QuoteSmits.com is dat je niet verplicht bent om iets te kopen. Consumenten kunnen inloggen op je website en gratis tientallen prijsopgaven aanvragen en zich dan elders verzekeren. Ze krijgen onmiddellijk een prijsvergelijking (van meer dan 300 verzekeraars) voor levensverzekering, tandheelkunde, individuele en gezinsverzekering voor ziektekosten, medische groepsverzekering, werknemerscompensatie, kortetermijn ziektekostenverzekering, levensverzekering zonder onderzoek, vaste annuïteitenverzekering, en een particuliere inzittendenverzekering. Alle tarieven zijn tot op de dag actueel, en QuoteSmits is de grootste bron waar je zo veel verzekeringen kunt vergelijken.

Als consumenten je prijsvergelijkingsdiagrammen hebben gezien, vullen ze vaak direct op je site een aanvraagformulier in. Waarom zou je gaan praten met een verzekeraar als je de prijsverschillen van zo veel bedrijven zelf kunt bekijken? QuoteSmits ondersteunt deze aanvraag met gratis klantenservice telefoonnummers die worden bediend door een betaald vertegenwoordigers. Ze werken niet op commissiebasis, maar ze hebben wel kennis van verzekeringen. En de nieuwe service van QuoteSmits berust op een lange staat van dienst in de verzekeringssector.

Het product verkoopt zichzelf min of meer en daarom vind je je marketingbaan bij QuoteSmits zo leuk. De consumenten en computers doen het meeste werk en er worden bliksemsnel resultaten geboekt, vooral vergeleken met enkele jaren geleden in de verzekeringssector. Op toptijden verwerkt de site om de vier seconden één verzoek om prijsopgave en dit leidt uiteindelijk tot verkoop van meer polissen zonder agent of tussenpersoon.

QuoteSmits maakt reclame in gedrukte media en op televisie dat het de laagste levensverzekeringstarieven in Amerika biedt, en anders krijgt je morgen 500 dollar. Ook garandeert het bedrijf de juistheid van de prijsopgaven, opnieuw met een ///. De uiteindelijke tarieven hangen af van factoren als leeftijd, sekse, beschikbaarheid, riskante activiteiten, gezondheidsverleden (persoonlijk en familie), rijverleden enzovoort.

Je bent er trots op dat QuoteSmits positieve pers had in *Nation's Business*, *Kiplinger's Personal Finance*, *Good Housekeeping*, *Los Angeles Times*, *Money*, *US News & World Report* en *Forbes*. (QuoteSmits.com biedt de allerlaagste prijsopgaven), je favoriet. Voor elke prijsopgave voor een levensverzekering geef je de klant een blik op hun score voor vermogen tot betalen van A.M. Best, Duff & Phelps, Moody's, Standard & Poor's en Weiss Ratings, Inc.

En dit allemaal gratis. Jammer dat niet meer mensen deze service kennen.

**Opdracht:** Het is aan jou om te zorgen dat meer klanten naar QuoteSmits komen. Je hebt besloten direct e-mailmarketing te gebruiken (zoiets als onaangekondigd bellen, maar dan per e-mail). Je prijst de benefits van de service van QuoteSmits en je richt je op klanten die de site nog niet kennen. Let op dat je boodschap geschikt is voor e-mail en bedenk een geschikte onderwerpregel.<sup>v</sup>

#### **Case 14. Bussen voor ouderen: fondswervingsbrief van het ouderencentrum van de Achterhoek**

Het ouderencentrum van de Achterhoek is een van de oudste non-profitinstellingen van Nederland voor bejaarden. De laatste 50 jaar heeft het gedraaid op financiële steun van de overheid, het bedrijfsleven en particulieren.

Helaas betekenen de huidige bezuinigingen van de staat en de nationale overheid een aanslag op het budget van de organisatie. Bovendien zijn de laatste vijf jaar twee van de grootste bedrijven uit de streek naar het buitenland verhuisd. Beide bedrijven evenals de werknemers die nu hun baan kwijt zijn, steunden het centrum.

En dat terwijl het centrum juist meer nodig heeft. Voor veel van de ongeveer 1000 ouderen in de regio die alleen wonen is het de enige plek waar ze anderen kunnen ontmoeten, een speciale bibliotheek kunnen gebruiken, kunnen schuilen of een gezond maal kunnen gebruiken. Het centrum is geen verpleeghuis en heeft geen overnachtingsfaciliteiten. De meeste mensen komen met een van de drie shuttlebussen van het centrum. Met deze bussen worden ook dagtochtjes gehouden naar musea, toneelvoorstellingen en dergelijke. Soms worden ze ook gebruikt om tijdelijk minder validen naar de dokter of de apotheek te brengen.

De drie bussen zijn meer dan acht jaar oud. Ze zijn niet echt onveilig, maar de jaren beginnen te tellen. De voortdurende reparaties zijn tijdelijke remedies en meestal is er wel één uit de circulatie. De maandelijkse reparatiekosten belopen gemiddeld 300 euro voor de drie bussen. Bovendien is het een belasting voor de cliënten, het personeel en het budget wanneer de bussen niet werken. De ouderen kunnen niet naar het centrum komen, de uitstapjes worden geannuleerd en de chauffeurs moeten worden uitbetaald omdat ze naar hun werk komen, terwijl ze niet kunnen rijden.

Volgens een voorzichtige schatting zou het ongeveer 28.000 euro kosten om elke bus te vervangen door een nieuwe: 84.000 euro in totaal. Hierin is verrekend hoeveel de verkoop van de oude bussen het centrum waarschijnlijk zou opleveren. Het is een heel bedrag, maar volgens het bestuur zou het beter zijn om nieuwe te kopen dan voortdurend de oude te repareren of gebruikte bussen te kopen.

**Opdracht:** als directeur van het centrum schrijf je een fondswervingsbrief aan alle bedrijven in de regio. Benadruk het goede werk dat het centrum doet en het feit dat dit een speciale actie is. Vermeld dat al het ingezamelde geld direct wordt besteed aan de aankoop van bussen.

## Noten

---

<sup>i</sup> Monty Roberts en Lawrence Scanlan, met bijdragen van Lucy Grealy, *The Man Who Listens to Horses* (New York, Random House, 1997); [www.MontyRoberts.com/farm/fiuf.html](http://www.MontyRoberts.com/farm/fiuf.html) op 26 augustus 1998.

<sup>ii</sup> Kevin M. Savetz, 'Preventive Medicine for the Computer User', *Multimedia Online* 2, nr. 2 (juni 1996): 58-60.

<sup>iii</sup> 'US West Labor Strike Ends', CNNfn, CNN Interactive, [Cnnfn.com:80/hotsotreis/companies/9808/31/uswest/](http://Cnnfn.com:80/hotsotreis/companies/9808/31/uswest/) op 31 augustus 1998

<sup>iv</sup> Vrij naar Charles Fishman, 'The Groenr Cleaners', *Fast Company*, 36, 54 op 11 juli 2000 <http://fastcompany.com/online/36/greenclean.html>; Micell Technologies website op 1 september 2000 [www.micell.com/08142000.htm](http://www.micell.com/08142000.htm); Hangers Cleaners website op 1 september 2000

[www.hangersdrycleaners.com/about/corp/triplebottomline.htm](http://www.hangersdrycleaners.com/about/corp/triplebottomline.htm).

<sup>v</sup> Vrij naar website van QuoteSmits.com, Investor Overview en FAQ op 31 augustus 2000

[investor.quoteSmitse.com/ireye/ir\\_site.zhtml?ticker+QUOT&script=2100](http://investor.quoteSmitse.com/ireye/ir_site.zhtml?ticker+QUOT&script=2100).