

AUDIOFILE IN 'S-GRAVENMOER

# Een sterke visie voor het beste resultaat



Toen ik vorig jaar in de aanloop naar de kerst voor de tweede keer 'in functie' op bezoek ging bij Michel Keijner in 's-Gravenmoer realiseerde ik me dat het nog maar heel kort geleden was dat ik daar voor het eerst kwam. Even terugbladeren in mijn agenda leerde me dat dat ergens half september was geweest. Drie maanden geleden. Dan zou je kunnen denken: "lekker makkelijk, gewoon de helft overschrijven en klaar is Kees..." maar zo werkt dat natuurlijk niet. Het maakt de uitdaging om er opnieuw een leuk en opvallend artikel van te maken alleen maar lastiger. Hoewel, dat hoeft natuurlijk niet zo te zijn als er ook in tweede instantie nog een hoop te vertellen is. En gelukkig is dat zo...

Het vorige artikel stond vooral in het teken van de Devialet Store, deze keer gaat het over Audiofile. Dat is Michel's 'andere' winkel, die al langer bestaat maar inmiddels zo verweven is met de Devialet Store dat je soms gerust van een twee-eenheid mag spreken. Waar de formule van de Devialet Store echter heel duidelijk rond één merk is op-

gebouwd draait het bij Audiofile juist om het bieden van een zo groot mogelijke keuze. Maar dan wél weer binnen een paar sterk afgekaderde productgroepen, want Michel zou Michel niet zijn als niet ook aan Audiofile een heel duidelijke visie ten grondslag zou liggen. Puur pragmatisch gezien is die visie in één zin samen te vatten: bij Audiofile draait het

om moderne, compacte high-end systemen die bestaan uit huiskamervriendelijke luidsprekers, goede geïntegreerde versterkers (liefst met ingebouwde d/a-converter) en streaming als bron. Dat klinkt simpel maar dat is het niet. Michel is weliswaar van mening dat de versterker de centrale plaats in de set inneemt, en dat je daar dus niet op moet bezui-



► NEXT



nigen, maar hij wil een zo breed mogelijk assortiment binnen de door hem gekozen productgroepen hebben om altijd een combinatie te kunnen aanbieden die past bij de smaak van zijn klant. Vóór al die merken en componenten in zijn winkel terecht komen worden ze door Michel hoogstpersoonlijk getest. Niet alleen om hun geluidskwaliteit te beoordelen maar ook om te bepalen of ze een aanvulling zijn op wat er al staat, en in welke combinaties ze het beste tot hun recht zullen komen. Dat betekent dus heel veel uitproberen en luisteren, maar dat is een investering in tijd die Michel graag doet. Hij vindt namelijk dat je als verkoper van alle producten die je in je assortiment hebt een diepgaande kennis dient te hebben. Alleen dan kun je je klanten de juiste service bieden.

#### Een andere insteek

Hoewel hij naar eigen zeggen zijn persoonlijke smaak zoveel mogelijk uitschakelt als hij met een klant bezig is heeft Michel wel degelijk een sterke mening over goede geluidskwaliteit. "Ik bekijk dat zo breed mogelijk," zegt hij. "Want anders ga ik toch weer vooral mijn eigen mening opdringen. Maar er moet altijd wel een bepaalde 'vetheid' in het geluid zitten. Het moet tastbaar zijn, kleurrijk en dynamisch. Ik maak sinds mijn zesde zelf muziek en ik mag wel zeggen dat ik niet onverdienstelijk basgitaar speel. Ik ben dus ook op die manier al zowat heel mijn leven met muziek bezig, en dus weet ik hoe geweldig muziek kan klinken. Daarom ben ik geen standaard hifi-adviseur, ik hanteer écht een andere insteek."

Die andere insteek heeft trouwens meer

facetten. Michel is een communicatief beest. Ik twijfel er geen moment aan dat hij met mij op dezelfde manier praat als met zijn klanten. Die hij trouwens steevast 'prospects' noemt, tot ze iets bij hem gekocht hebben. Dan pas zijn het klanten, vindt hij, en hoewel ik dat in het begin een beetje een eigenaardigheid vond denk ik inmiddels dat hij daar volkomen gelijk in heeft. Zijn benadering is open en belangstellend, maar tegelijkertijd zéér to-the-point en soms op het confronterende af. Op die manier weet hij echter wel heel snel tot de kern van de zaak door te dringen. "Ik hou van zuiverheid naar alle stakeholders toe. Een man een man, een woord een woord. Maar wel oprecht. Geen loze beloftes. Daar handel ik zelf naar en verwacht dat ook terug. Van mensen die bij mij in de winkel komen, maar ook van mijn leveranciers. Natuurlijk moet er geld verdiend worden, maar de manier waarop je dat doet is echt een keuze. Ik hou van de realistische aanpak. Ik sta naast mijn prospects en help ze bij het maken van hun keuzes, als een soort persoonlijke inkoop. Ik speel daar een neutrale maar duidelijke en kritische rol in. Die positief-assertieve insteek zit van nature in mij, daar hoef ik geen rol voor te spelen. En dat is maar goed ook, anders zou ik nooit de uren kunnen maken die ik hier draai (*Audiophile is, net als de Devialet-Store, zeven dagen per week open tussen 8 uur 's morgens en 10 uur 's avonds, Red.*). Ik heb altijd het resultaat voor ogen, niet door een projectie van mijn eigen gevoelens, maar vanuit de waarde van de klant. Daarom stel ik soms ook van die krachtige vragen. Waarom tijd verknoeien met er omheen draaien? Want zodra ik weet welke wensen en verwachtingen mensen hebben kan ik ze gaan helpen met het realiseren daarvan."

#### Goede doelen

Hoewel ik me kan voorstellen dat niet iedereen zich in het begin even gemakkelijk zal voelen bij zijn directe manier van communiceren weet hij je er ook bliksemsnel van te overtuigen dat dat hij écht je volste vertrouwen waard is. Want naar je luisteren - de vaak vergeeten 'andere helft' van communiceren -







kan hij óók als de beste. Ook dat heeft te maken met zijn voorgeschiedenis. Voor hij met Audiofile begon heeft hij 20 jaar diverse hoge managementfuncties bekleed waarin hij zich specialiseerde in het opzetten van bedrijven. En daar heb je mensen voor nodig die jij begrijpt en die jou begrijpen. Die ongelooflijk sterke wil om een bedrijf volgens een uitgemeten visie op te bouwen heeft hem tot nu toe zeker geen windeieren gelegd. De schoorsteen rookt goed in 's-Gravenmoer. Mede daardoor kan ik getuige zijn van weer een heel andere kant van Michel. In de loop van de ochtend komt Ton van der Veeke, de importeur van onder andere Guru Audio, binnenvallen. Hij komt een setje Guru Junior luidsprekers brengen dat hij beschikbaar heeft gesteld voor een bijzondere actie van Audiofile. Michel vindt dat hij inmiddels de leeftijd heeft bereikt waarop je als mens ook eens een bijdrage terug aan de mensheid mag doen. Hij heeft daarom besloten om jaarlijks een percentage van zijn gerealiseerde winst uit te keren aan goede doelen. En dan niet met een anonieme cheque aan het einde

van het boekjaar, maar via publieke acties waarbij hij samen met importeurs en fabrikanten iets bijzonders organiseert. De eerste actie had te maken met de ernstige Ebola-epidemie die op dat moment in Afrika heerste. Daar werd een soort veilig voor op touw gezet. Ton was de eerste die volmondig ja zei en een setje luidsprekers bijdroeg. Het was een onverwacht genoeg om te zien hoe er door beide heren werd geglunderd over goede gevoel dat deze eerste actie had opgeroepen in de markt.

#### Unieke aanpak

Het lange en intense gesprek dat we voerden aan de gezellige koffietafel in de luisterruimte heeft mijn begrip over wie Michel is - en waarom hij dingen doet zoals hij ze doet - weer een heel stuk verdiept. Omdat ik nogal eens ergens kom voor mijn werk zie ik dat links en rechts voorzichtige pogingen worden gedaan om de unieke aanpak van Michel te transplanteren naar andere winkels. Op zich denk ik dat dat een goede ontwikkeling is, want dat zou kunnen leiden tot een professionelere en beter

functionerende hifi-retail. Aan de andere kant denk ik dat het niet mee zal vallen om het concept zelfs maar te evenaren. Want hoewel kopiëren de meest oprechte vorm van vleierij is ontbreekt het bij anderen namelijk aan één onmisbare factor, en dat is Michel zelf. Hij IS het bedrijf en hij heeft zijn concept helemaal zelf bedacht en ontwikkeld. Dat maakt zijn twee-in-één bedrijf zo uniek, en daarom ga ik ook zo graag naar 's-Gravenmoer. En ik denk dat veel meer mensen die met een hifi-vraagstuk rondlopen dat ook eens zouden moeten doen. Dat kan in het begin een beetje een 'wat heb ik nou aan mijn fiets hangen'-gevoel opleveren, maar als je merkt hoe snel je met Michel tot de essentie van je vraag doordringt vraag je je af waarom het eigenlijk niet overal zo gaat...

Max Delissen

AUDIOFILE  
HOOFDSTRAAT 30, 5109 AC 'S GRAVENMOER  
TEL: 0162-312342  
E-MAIL: INFO@AUDIOFILE.NL  
WWW.AUDIOFILE.NL

► END

