



# Een klant wat interessant!

“Een klant, wat interessant” is volgens mij een vrij bekende uitspraak van één van de shows van André van Duin. Maar ja, wie is nu die klant? De Dikke Van Dale geeft ondermeer de volgende verklaring: koper, afnemer, cliënt, consument, iemand die een zaak klandizie geeft. Deze verklaringen geven al gauw de indruk dat men hier mee de man of vrouw met de portemonnee bedoelt, die in ruil tegen “biljetten” een product of arbeid als tegen prestatie verlangt.

De vraag is echter, is dit de enige klant? En zo nee, wie is er dan nog meer klant? Natuurlijk is de klant van onze klant, ook mijn klant. Immers als hij niet tevreden is, is mijn klant ook niet tevreden. Maar eigenlijk vind ik elke gebruiker van mijn geleverde arbeid een klant. Dit is wat ik bedoel, een draaier een frezer, een monteur, een werkvoorbereider een onderhoudsmedewerker, ja zelfs na lange jaren van trouwe dienst is de recycler mijn klant.

Een goed ontwerp moet natuurlijk ook een goede kosten baten verhouding hebben. Een directe klant betaalt, en wil daarvoor een niet te duur product of te dure arbeid terug ontvangen. Ook de klant van de klant wil goede waar voor zijn geld.

Maar volgens mij stopt het hier niet. Namelijk, de draaier en de frezer willen iets maakbaars hebben en een tekening die overzichtelijk en begrijpbaar is zonder 1½ uur zoektijd. Een monteur wil graag dat het in 1 keer past.

De werkvoorbereider heeft ook liever - net als de monteur - 30 boutjes van bijvoorbeeld M10x20 in plaats van 6 van M10x16, 4 van M10x20, 5 van M10x25, 5 van M8x16, 2 van M8x20 en nog eens 8 van M12x20. Een onderhoudsmedewerker wil het betrouwbaar hebben en zodanig dat hij snel kan vervangen, zonder zich in allerlei bochten te hoeven wringen. De recycler wil graag, zonder gevaar voor eigen leven of ledematen, iets uit elkaar kunnen halen zonder dat veren of andere dingen hem direct om de oren vliegen. En zo kun je nog veel meer noemen.

Helaas kan je niet altijd iedereen tevreden houden, maar uiteindelijk maakt de juiste combinatie van diverse kenmerken het resultaat tot een succes. Want een snelle foutloze montage bijvoorbeeld, draagt net zo goed bij aan een goede prijs-kwaliteitverhouding van het product. En dan is de man of vrouw van de portemonnee ook blij ■

