

## **Marketinggoeroe Cor Molenaar op seminar Stolwijk Kelderman: 'Internet is de basis voor het nieuwe zakendoen'**

**Hoogleraar Cor Molenaar draaide er tijdens het seminar E-marketing van Stolwijk Kelderman niet omheen: we gaan op een andere manier zakendoen. Internet en het mobieltje zijn de basis, de klant is aan de macht, de ondernemer volgt.**

Tekst: Harrie Hoitink

"Digitale media rukken snel op. Wist u dat Nederland al 11 miljoen internetgebruikers heeft, 20 miljoen mobiele telefoons telt, er al voor 10 miljard euro aan handel wordt gedreven op het internet?" Cor Molenaar, bijzonder hoogleraar e-marketing aan de Erasmus Universiteit, schudt de getallen zo uit zijn mouw. Molenaar – prominent spreker op het door bijna 300 belangstellenden bezochte seminar van Stolwijk Kelderman accountants fiscalisten in Het Musiater in Zevenaar – is er van overtuigd dat digitale media zoals internet de wereld gaan veroveren en straks het zakendoen beheersen. "We zitten anno 2009 op de scheidslijn van het pre-internettijdperk en het internettijdperk. Tussen nu en 2020 worden de bestaande infrastructuren als satelliet, kabel, gsm en internet samengesmolten. Als ondernemer ga je de gevolgen hiervan merken. Verkoop via het internet wordt booming, simpelweg producten aanbieden is verleden tijd. Je moet inspelen op de vraag van de klant, verrassen, prikkelen, service bieden. Doe je dat niet als ondernemer, dan ben je verleden tijd."

### **Klant centraal**

Molenaar schetste de Achterhoekse en Liemerse ondernemers in de zaal hoe het nieuwe zakendoen er uit gaat zien. "Je moet als ondernemer uitgaan van de wensen van de klant en hem aan je binden. Ga niet voor de winst op een transactie, maar voor de winst uit de relatie. Communiceer interactief: luister naar wat de klant wil en spring hierop in. In het nieuwe zakendoen integreren we internet met de fysieke wereld. Weet dat klanten zich op internet oriënteren, zich laten informeren via bijvoorbeeld vergelijkingssites, maar ook in een servicegerichte winkel. Kopen gaat op internet of in de winkel. Daarbij kiezen mannen vaak voor internet: goedkoop en gemakkelijk. Vrouwen gaan naar de winkel: dat is leuk en producten zijn tastbaar. Als ondernemer speel je hier op in."

---

#### **Doetinchem**

Terborgseweg 25b Doetinchem  
Postbus 595, 7000 AN Doetinchem  
T. 0314 - 369 111

#### **Zevenaar**

Voltastraat 25 Zevenaar  
Postbus 2068, 6900 CB Zevenaar  
T. 0316 - 341 848

#### **E-mail**

[algemeen@stolwijkkelderman.nl](mailto:algemeen@stolwijkkelderman.nl)

Het nieuwe zakendoen vraagt een totaal andere ondernemersfilosofie. Molenaar: "Realiseer je dat de klant aan de macht is. Verkopen wordt kopen. Gebruik de verkoopkanalen die klanten ook gebruiken. Als ondernemer moet je service leveren wanneer en hoe klanten dat willen. Dus ook 's avonds en in het weekend." Molenaar presenteerde een ondernemer die al volledig vertrouwd is met het nieuwe zakendoen: Claudia Willemsen van Kleertjes.com. Claudia verrast haar klanten – ouders en hun kinderen – regelmatig met een cadeautje. "De klant krijgt met de post het pakketje met daarin de kinderkleertjes in huis. Het cadeautje dat erbij zit, zorgt voor een lach op het gezicht en een positieve houding ten opzichte van Kleertjes.com." De aanpak van Claudia is zo succesvol, dat de onderneemster er de titel Emerging Entrepreneur of the Year 2009 mee veroverde.

### Internet de basis!

Veel ondernemers halen hun schouders nog op bij internet, crossmediaal selling en e-marketing. Cor Molenaar prikkelt hen om verder te kijken. "Ik vergelijk de tijd waarin we nu leven vaak met de jaren twintig en dertig. Crisis, de opkomst van de mechanisatie en de komst van de telegraaf bepaalden de tijdgeest. Die geschiedenis herhaalt zich in een modern jasje. Internet is niet te stoppen."

### Forumleden

<b>Naam:</b>	<b>Bedrijf/Instelling:</b>
De heer M. (Michiel) Verheij	Innovatieadviseur Syntens
Mevrouw C. (Claudia) Willemsen	Directrice Kleertjes.com
De heer C. (Charles) van Ditshuizen	Voorzitter Lindus
De heer W. (Wim) Bless	Wethouder Economische Zaken en Dienstverlening Gemeente Zevenaar
De heer B. (Bert) Frölich	Directeur Musiater

### Follow-up: workshop

Het seminar e-marketing van Stolwijk Kelderman krijgt een vervolg in de vorm van een workshop, georganiseerd door Syntens. Dit innovatienetwerk helpt ondernemers beter, eerder en sneller te vernieuwen. De workshop wordt gegeven in het Doetinchemse kantoor van Stolwijk Kelderman. Geïnteresseerden kunnen zich via deze site aanmelden.

---

#### Doetinchem

Terborgseweg 25b Doetinchem  
Postbus 595, 7000 AN Doetinchem  
T. 0314 - 369 111

#### Zevenaar

Voltastraat 25 Zevenaar  
Postbus 2068, 6900 CB Zevenaar  
T. 0316 - 341 848

#### E-mail

algemeen@stolwijkkelderman.nl