



Tevredenheid gegarandeerd

Door Joost van Meggelen

Gezond bedrijf brengt de natuur dichtbij

Sinds kort is de Noordoostpolder vijfduizend bomen rijker. Dat was de manier van Solgar Vitamins Holland om samen met zijn klanten het zestigjarig bestaan van Solgar te vieren. 'We krijgen zoveel van de natuur, we wilden ook wat terugdoen', legt directeur Michael Dinger uit. Natuurproducten hebben het bedrijf groot gemaakt en King speelt hierbij een cruciale rol.

Het Amerikaanse moederbedrijf Solgar Vitamin & Herb bestaat al sinds 1947. In dat jaar werd door Solgar het eerste vitaminen- en mineralenpreparaat op de markt gebracht. Solgar ontwikkelt en fabriceert zijn producten nog steeds allemaal zelf. Inmiddels zijn er in 42 landen exclusieve importeurs van de meer dan 450 Solgar-producten. Ook in Nederland zit zo'n importeur, en wel in Haarlem.

Solgar Vitamins Holland bestaat sinds 1989. In dat jaar kwam de moeder van Michael Dinger via een Amerikaanse arts in aanraking met Solgar. Ze was dermate enthousiast dat ze de Solgar-producten zelf begon te verkopen. Al snel werd ze opgevolgd door haar zoon en dochter, toen nog amper twintig jaar oud. De doorbraak kwam eigenlijk gelijk. Het bedrijf was eerst gevestigd in een stal

in Schalkwijk, maar twaalf jaar geleden werd de overstap gemaakt naar bedrijfsruimte in Haarlem, die kortgeleden weer fors werd uitgebreid. Inmiddels zijn er 24 werknemers in dienst.

Levertraan

Wat is de kracht van Solgar? Er zijn immers zoveel natuurproducten op de markt. Michael Dinger: 'Onze kracht is allereerst de kwaliteit van het product. We leveren alleen puur natuur, zonder toevoegingen. Wat moeder natuur maakt, is uiteindelijk toch het beste. Chemische producten kunnen daar nooit tegenop. Levertraan bijvoorbeeld is weer helemaal terug. Maar ook een deskundig advies is bij Solgar van wezenlijk belang. We leveren niet direct



MICHAEL DINGER

*‘Ik ben super-
tevreden over
de helpdesk
van King!’*

aan consumenten, maar exclusief aan zelfstandige gezondheids-
speciaalzaken, zoals reformzaken en drogisterijen. Als een winkel
kiest voor Solgar, gaan we een opleidingstraject in. Onze vitamines
en kruiden verkoop je namelijk niet zomaar, daar hoort een degelijk,

*‘Tegenwoordig is de accountant
al na een halve dag vertrokken!’*

persoonlijk advies bij, compleet met tevredenheidsgarantie. Zelf
hebben we ook een helpdesk met voedingsdeskundigen, een
diëtist en een arts. Zij geven advies over onze producten, ook aan
artsen en consumenten. Voorlichting en opleiding vormen een
groot deel van ons werk.’

Verrassingen

Elke week krijgt Solgar Vitamins Holland een zending goederen uit
Amerika binnen. In het magazijn in Haarlem worden de potjes voor-
zien van een Nederlands etiket en daarna vinden ze hun weg door
heel Nederland. King ondersteunt het hele bedrijfsproces. Dus niet
alleen de boekhouding, maar ook de orderafhandeling en de logis-

tiek worden met King beheerd. ‘Ik ben heel tevreden over King.
Het leukste van King is dat je niet voor onaangename verrassingen
wordt geplaagd. En hoe meer functies van King we in gebruik
namen, hoe lager de accountantskosten werden. Vroeger had hij
altijd enkele dagen werk, maar tegenwoordig is de accountant al
na een halve dag vertrokken!’

Met de grootste King-versie, 20 gebruikers en bijna alle King-
opties is dhr. Dinger geen onbekende voor de King-helpdesk.
‘Ik ben supertevreden over de helpdesk van King! Heb ik
problemen, dan worden die snel opgepakt. Mijn wensen stuur ik elk
jaar naar de helpdesk en ik weet dat die serieus worden genomen.’

Omzet

Natuurlijk kunnen niet alle wensen direct worden gerealiseerd.
‘Daarom ben ik ook zo blij met de Maatwerkbox van King. Nu kan
ik toch speciale rapportages uit King halen, bijvoorbeeld allerlei
omzetoverzichten. Onze accountmanagers kunnen onderweg
online informatie ophalen over elke klant, dus welke producten hij
verkoopt en hoeveel, maar ook welke producten hij niet of weinig
verkoopt. Een accountmanager kan daarop actie ondernemen. Wat
een winkel wel of niet verkoopt blijft natuurlijk vrije keuze. Maar als
iemand bijvoorbeeld wel veel kruiden verkoopt maar relatief weinig
multivitamines, dan kunnen we daar toch op inspelen.’



Solgar wil dicht bij de natuur blijven. 'Onze basis blijft gezonde voeding. Die basis kunnen we nooit vervangen. Wat wij leveren zijn extra's in een optimale dosering. De 'aanbevolen dagelijkse hoeveelheid' is doorgaans een ondergrens. Wil je werkelijk effect hebben van vitamine C, dan moet je dagelijks veel méér innemen. Onze producten helpen je om meer weerstand te krijgen tegen allerlei ziektes en allergieën. Ons uitgangspunt is dus allereerst preventie, het gevoel van welzijn.'

Knokken

Solgar is King-gebruiker sinds januari 2004. Het pakket was al aangeschaft toen een computercrash op 30 december 2003 een heel snelle overstap noodzakelijk maakte. Met de hulp van King-dealer Teun van Zutphen lukte het om op 3 januari (!) weer operationeel te zijn, maar dan met King voor Windows. De basis was gelegd. Inmiddels heeft Solgar bijna alle King-opties in gebruik, onder andere partijen, serienummers, webwinkel en automatische incasso. Michael Dinger ziet wel perspectief in de mobiele oplossingen van Handata. 'Ik wil graag de gepakte goederen kunnen controleren op basis van de bestelling. Dat gebeurt nu nog handmatig, maar dat wil ik gaan automatiseren.' Andere toekomstplannen zijn het automatisch inlezen van verkooporders of het verbeteren van de orderpicking.

King blijft daarbij een ideale gesprekspartner, evenals King-dealer Teun van Zutphen. 'King is voorzichtig en dat geeft mij vertrouwen. Jullie kunnen niet voldaan achteroverleunen maar jullie moeten knokken voor een groter marktaandeel. Met zo'n bedrijf ga ik graag in zee'.

www.solgar.nl

