

# CEBEO HOME

## DOSSIER FILIALEN

Ontdek waarom een  
filiaalbezoek altijd de  
moeite loont!

HOME

BUILDINGS

INDUSTRY

### DOSSIER

“Grote of kleine installateur, in elektro-  
techniek, HVAC of verwarming...  
bij Cebeo  
is iedereen welkom”

### PROJECT

Dankzij de ventilatie van Zehnder en het  
Zennio KNX-systeem genieten bewoners  
binnenkort in alle rust en comfort

### REGIO

Leer de filialen in jouw regio beter kennen  
dankzij onze handige steekkaarten!

EDITIE

**Een uitgave van  
CEBEO NV****MAATSCHAPPELIJKE ZETEL:**

Eugène Bekaertlaan 63, 8790 Waregem

**VERANTW. UITGEVER:**Alexander Dewulf  
Eugène Bekaertlaan 63, 8790 Waregem**HOOFDREDACTIE:**

Jo Vanackere

**REDACTIE:**

Jo Vanackere, Gilles Honoré

**SECRETARIAAT:**

Julie Delannay

**VERTALING FRANSE EDITIE:**

Yamagata Europe

**VORMGEVING:**

Remark Reclame

**FOTOGRAFIE:**

Gilles Honoré

**DRUK:**

die Keure, Brugge

**BESTE  
LEZER**

Welcome Home! Cebeo is trots je het nieuwe magazine Cebeo Home te kunnen voorstellen. Het is het eerste in een rij van vier nieuwe titels.

Waarom pakken we uit met nieuwe magazines? Vooreerst omdat Cebeo ook in dit digitale tijdperk bewust blijft investeren in printcommunicatie. Papier behoudt zijn waarde als informatiedrager. Een magazine vastnemen, doorbladeren, voelen, bekijken en lezen wanneer je het kiest... het blijft toch een specifieke ervaring.

Wat is er anders? Met de nieuwe titels willen we beter inspelen op de informatienood van belangrijke klantensegmenten. Zo brengen we in deze Cebeo Home voornamelijk info die installateurs en andere actoren van de residentiële markt kan inspireren. We hopen dat je je ook thuis zal voelen in dit blad.

Niet alleen de inhoud is nieuw, je zal merken dat ook de vorm anders is. Over geuren en kleuren kan je lang en veel discussiëren, maar wij vinden de nieuwe look & feel alvast stijlvol.

Ik spreek bewust over 'wij', want de samenstelling van dit en alle andere magazines is het resultaat van vele uren werk van een team. Ook dit wijst erop dat Cebeo er nog altijd veel belang aan hecht om je relevante informatie te brengen. Het is een van de vele vormen waarmee we je business proberen te ondersteunen.

In de eerste Cebeo Home vind je een dossier over de Cebeo filialen. Meer ga ik er hier niet over prijsgeven. Doorblader dit magazine gerust, bekijk en lees het wanneer je dit het beste uitkomt.

Met vriendelijke groeten

**Jo Vanackere**

Communication Manager Cebeo nv.



## DOSSIER FILIALEN

### “50 FILIALEN: GELIJKAARDIG EN TOCH UNIEK”

“Filialen vormen een fundamentele schakel in onze ‘omnichannel’ benadering van de markt, waarbij verschillende kanalen complementair zijn. In de toekomst blijven we investeren in de filialen.” Deze quote liet Alexander Dewulf, CEO Sonepar Belgium, optekenen in de herfst van 2016.

Intussen, 2,5 jaar later, kan het belang van deze filialen haast niet duidelijker zijn. Want terwijl we toen nog spraken over 35 filialen, zijn dat er nu ... meer dan 50! De nationale dekking is zo goed als compleet. Sla er de kaart maar op na: <https://www.cebeo.be/nl-be/filialen>. Het is dus meer dan terecht dat we het belang van deze fysieke locaties in dit dossier nog eens onderstrepen.

#### GELIJK EN TOCH VERSCHILLEND

Heb je al minstens twee verschillende Cebeo filialen bezocht? De kans is groot. Tenzij je natuurlijk zweert bij dat éne filiaal op een boogscheut van je werk, woning of werf. Maar in het andere geval zal je merken dat ieder filiaal je iets unieks te bieden heeft, hetzij een bepaalde service, hetzij een specifiek assortiment. Hoe hard ze ook op elkaar mogelijk lijken, geen enkel filiaal is gelijk.

#### WEGWIJS IN HET FILIALENNETWERK

Dankzij dit dossier kom je nog veel meer te weten over onze, en ook wel jouw Cebeo filia(a)l(en). Enkele collega's geven hun visie en achtergrond, klanten vertellen hun bevindingen, en handige steekkaarten wijzen jou de weg naar het filiaal dat het best aan jouw noden voldoet!

# IN HOUD

8

## DOSSIER FILIALEN

- 8 De deur van een Cebeo filiaal staat open voor elk type installateur
- 11 De toonbankverkoper van 20 jaar geleden bestaat niet meer
- 22 Ik wil al mijn klanten kennen
- 29 Filiaal als ontmoetingsplaats
- 32 Kabelcoupes nodig? Ellen Van Geesbergen is de geknipte persoon!
- 35 De bereikbaarheid van onze diensten vrijwaren
- 38 Projectgerichte aanpak start aan de toonbank
- 41 Ik ben filiaalmanager, toonbank-medewerker en magazijnier

17

## OPINIESTUK

- 17 Dankzij de bakstenen staat de relatie met je leverancier als een huis

46

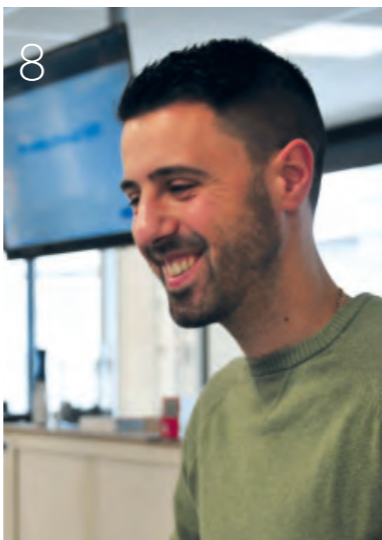
## PROJECT

- 46 Ventilatie in villa met verborgen ventielen

25

## FILIALEN IN JOUW BUURT

- 25 Dit zijn de Cebeo filialen in jouw regio!



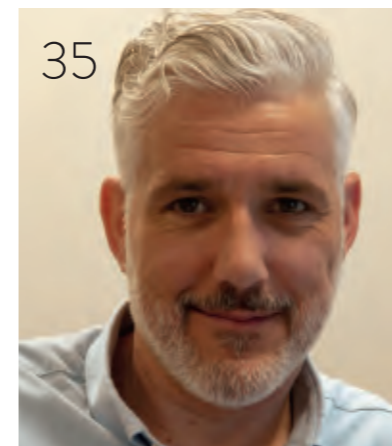
#### CEBEO DROGENBOS

Grote of kleine installateur, in elektrotechniek, HVAC of verwarming... bij Cebeo is iedereen welkom”

25

## OVERZICHT FILIALEN

Heb je een vertrouwd Cebeo filiaal waar je terecht kan voor al je materiaal en vragen? Ontdek services die je misschien nog niet kende, of waarom nabijgelegen filialen ook interessant kunnen zijn!



#### CEBEO DEURNE

Cebeo Deurne heeft met haar sterke toonbank, back office en een Cebeo-lightstudio alle troeven waardoor het vandaag een drukbezocht filiaal is.

38

## CEBEO GRACE-HOLLOGNE

Cebeo gaat voor een projectgerichte aanpak naast een louter productgerichte. Daarmee onderscheiden we ons van online giganten als Amazon of Alibaba, die daarvoor de services niet in huis hebben.

25

## KATERN FILIALEN

Heb je een vast traject van thuis naar het werk of naar de werf? Of ben je vaak op verschillende werven actief? Weet dan dat er altijd wel ergens een Cebeo filiaal in jouw buurt is. Op de volgende pagina's leer je de filialen in jouw regio nog beter kennen!

46



## PROJECT VILLA

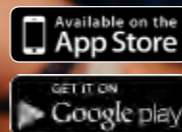
Dankzij de ventilatie van Zehnder en het Zennio KNX-systeem genieten eigenaars binnenkort in alle rust en comfort



## HET JO WiFi-SYSTEEM

- WiFi-binnenpost met 7"-aanraakscherm en opname op SD-kaart
- Doorschakeling naar 8 smartphones
- Raadpleging live en opgenomen beelden, ook vanop afstand
- Verhoogde veiligheid door gebruik van Amazon servers
- Plug&Play installatie (WPS-functie)

CCI nv, Louiza-Marialei 8/5, 2018 Antwerpen  
T: +32 (0)3 232 78 64 | info@ccinv.be | [www.ccinv.be](http://www.ccinv.be)



## START DE TOEKOMSTMUZIEK

ARTCORE, HET EERSTE EN ENIGE VOLLEDIG GEÏNTEGREERDE MULTIROOMSYSTEEM

🎯 **INSTALLEER MOEITeloos**  
je speakers vinden jou



🎯 **KIES GELUIDSKWALITEIT**  
inbouwluidsprekers op maat van je budget

🎯 **BEDIEN ELKE ZONE**  
je smartphone als dashboard

🎯 **VANG VAN OVERAL MUZIEK OP**  
één app voor alle bronnen  
Spotify TIDAL vTuner

🎯 **HOU HET SAFE**  
opslag en hulp in de cloud

🎯 **STEL HAARFIJN IN**  
je kiest waar, wanneer en wat er speelt



CORE130



CORE140



CORE150



CORE160



**ARTCORE**  
BY ARTSOUND  
[www.artcore.online](http://www.artcore.online)



Industrial Solutions  
**is now ABB**

## Classic Plus & Galax Plus

Analoge en digitale schakelklokken!



Beheer van elektrische apparaten gedurende de hele dag:



- Schakelklokken met dag-, astro-, week- en jaarprogramma
- Met of zonder back-up batterij
- Automatische wijziging zomer- wintertijd
- Compacte uitvoering
- Eenvoudig programmeerbaar

[be.geindustrial.com](http://be.geindustrial.com)

# DE DEUR VAN EEN CEBEO FILIAAL STAAT OPEN VOOR ELK TYPE INSTALLATEUR

Athanase Zonios is al acht jaar actief als toonbankmedewerker bij Cebeo Drogenbos. “Of mijn job veel veranderd is? De taak van een toonbankmedewerker was, is, en zal altijd het bieden van service zijn. Al zijn de beschikbare middelen wel geëvolueerd. Grote of kleine installateur, in elektrotechniek, HVAC of verwarming... bij Cebeo is iedereen welkom”, voegt Athanase nog toe.

## VOOR ELK TYPE INSTALLATEUR

“Elke dag hebben klanten vragen over producten, of kennen ze bepaalde producten niet. Het gebeurt ook dat een klant niet weet wat hij juist nodig heeft. Dan zijn wij de eersten om hen daarbij te helpen. Niet alle klanten zijn elektrotechnische installateurs, hier komen ook veel techniekers in verwarming of HVAC over de vloer. Omdat wij allemaal een grondige basiskennis elektriciteit hebben, kunnen we in de meeste gevallen meteen helpen. Indien niet, dan plegen we een telefoontje naar de leverancier van dat product.”

## SNEL HELPEN OF DOORVERWIJZEN

“Een klant die al een concreet plan heeft voor de uitvoering van een project, helpen we zelf zo snel mogelijk op weg met de juiste producten. Zit hij nog in de denkfase, en is hij eerder op zoek naar oplossingen dan producten, dan verwijzen we hem door naar onze specialisten. In onze regio roteren de specialisten tussen de filialen, zo is hier regelmatig een verlichtings- of HVAC-specialist aanwezig.”

## KLANT GAAT VOOR

Drogenbos telt vier toonbankmedewerkers, en dat is er niet één teveel, weet Athanase. “Behalve klanten in het filiaal krijgen we ook enorm veel mails en telefoons met bestellingen of offerte-aanvragen. De klant aan de toonbank of telefoon gaat voor, maar zodra er even tijd is, voeren we de bestellingen in die per mail binnenkomen. Dode momenten zijn hier schaars. Van 6u30 tot 17u komt hier volk over de vloer.”

## ELKE DAG LEREN

“Ik werk hier nu 8 jaar, en elke dag leer ik wel iets bij. Doordat klanten zo vaak bij ons komen met hun problemen en vragen, moeten we ook vaak opzoekingswerk verrichten, of een specialist of fabrikant consulteren. Zo bouw je heel veel kennis op. Op een bepaalde manier mogen we onszelf ook als ‘specialisten’ beschouwen. Toen ik afstudeerde als elektromechanicus wist ik niet de helft als wat ik vandaag allemaal weet. Het is fijn om zo goed op de hoogte te blijven.”

## MEER MIDDELEN

In de wereld van elektrotechniek is acht jaar een eeuwigheid. Toch is er voor Athanase weinig essentieels veranderd. “Au fond blijft de opdracht van een toonbankmedewerker altijd dezelfde: service bieden aan de klant. Dat was acht jaar geleden dus ook al zo. Maar vandaag hebben we meer middelen om dat te doen, dankzij onze specialisten, en de mogelijkheid om zelf regelmatig opleidingen te volgen. Hoe meer wij weten, hoe tevredener onze klanten.”





**DARIUS GLADKI**  
als installateur bij Putman Elektro-  
techniek en Mechaniek.

## “VERTROUWEN IS BELANGRIJK”

Darius Gladki werkt als installateur bij Putman Elektrotechniek en Mechaniek. “Wij werken al 34 jaar samen met Cebeo.”

“Als je zo’n lange klantenrelatie hebt, dan is het normaal dat je het personeel goed kent. Met sommigen is er een echte vertrouwensband ontstaan. Ik spring regelmatig eens binnen als ik in de buurt ben, maar grote hoeveelheden bestel ik doorgaans via de Cebeo e-shop.”



**VALENTIN GONZALEZ**  
Engie Fabricom

## “CEBEO-MEDE- WERKERS ZIJN COMPETENT”

“Als ik kleine hoeveelheden nodig heb, dan kom ik rechtstreeks naar dit filiaal. Soms tot tweemaal per week.”

Valentin Gonzalez, tewerkgesteld bij Engie Fabricom, is ruim tien jaar Cebeo klant. “Grotere bestellingen worden vanop kantoor besteld, dat spreekt voor zich. Maar mij zien ze hier wel vaak. Het personeel ken ik dan ook goed. Athanase en zijn collega’s zijn altijd vriendelijk en belangrijker: heel competent. Ja, ik vind hier goed mijn weg in het filiaal. En mocht dat niet zo zijn, dan komt er me zeker iemand helpen.”

## CEBEO HAREN

# “DE TOONBANK- VERKOPER VAN 20 JAAR GELEDEN BESTAAT NIET MEER”

*Alain Manghelinckx werkt al 24 jaar bij Cebeo, en is sinds februari 2016 Filiaalmanager in Cebeo Haren.*

Filiaalmanager Alain Manghelinckx zag als geen ander hoe het Cebeo filiaal de afgelopen 24 jaar evolueerde van een echt magazijn naar het filiaal als servicepunt. “Installateurs vinden ook hun weg naar een filiaal louter wanneer ze met vragen zitten, zelfs al hebben ze op dat moment geen materiaal nodig.”

“DE INTRODUCTIE VAN SELFSERVICE VERHOOGDE DE EFFICIËNTIE ENORM. DE TOONBANKVERKOPER EN MAGAZIJNIER VAN TOEN ZIJN VOLTOOID VERLEDEN TIJD. AL ONZE MEDEWERKERS KUNNEN TECHNISCHE PRODUCT-INFO VERSCHAFFEN.”

“De situatie waarin een klant wacht terwijl een magazijnier zijn bestelling klaarmaakt, en nadien afrekent aan de toonbank, is vandaag niet meer denkbaar. Maar zo was het wel toen ik bij Cebeo begon”, herinnert Alain Manghelinckx zich.

### SNEL OP WEG

Wanneer een klant met een projectvraag aan de toonbank komt, zijn er twee mogelijkheden. “De gemakkelijkere vragen over PV of videofoonie proberen we meteen te behandelen via onze binnendienst. Dit zowel om onze klant snel op weg te helpen, alsook om onze eigen ‘load’ te verlichten. Complexere vraagstukken verwijzen we door naar onze specialisten. Zo kan een grondig verslag met situatieschets worden opgemaakt. De klant staat centraal.”

### BRUSSEL

Het filteren van vragen vermijdt ook lange wachttijden aan de toonbank. “Wij zijn al open om 6u30. Tot 7u is hier een echt piekmoment. De installateur wil voor de files Brussel uit. Typisch aan de hoofdstad zijn ook de vele kantoorgebouwen. Daarom zien wij hier heel veel onderhoudstechnici die in die tertiaire sector werken.”

### 3.300

Een filiaal is vandaag een echt servicepunt. Maar al mag die service nog zo uitgebreid zijn, alles begint natuurlijk bij het assortiment. “Ons basisassortiment, bestaande uit zo’n 3.300 referenties, stemmen we deels af op de lokale markt”, weet Alain Manghelinckx. “Sommige producten of merken scoren beter in de ene dan de andere regio. Die verschillen zijn vaak historisch gegroeid.”

### HERNIEUWBARE ENERGIE

Producten en oplossingen evolueren ook, en vandaag sneller dan ooit tevoren. Het is dan ook logisch dat het aanbod in de filialen een dynamisch aanbod is. “In mijn beginperiode bestond ons assortiment vooral uit installatiemateriaal. Maar de laatste jaren zijn onder andere home automation en hernieuwbare energie heel erg belangrijk geworden.”

### LED OVER DE TOONBANK

De grootste dynamiek ziet Alain Manghelinckx in het verlichtingsaanbod. “Tot over een paar jaar terug namen we nooit LED-strips lokaal op voorraad. Vandaag doen we dat wel, en die gaan vlot over de toonbank hetzij voor residentiële of tertiaire toepassingen.”

### VIER

Binnen de ring rond Brussel zijn liefst vier Cebeo filialen: Drogenbos, Haren, Jette en Etterbeek. Of het interessant is om het assortiment van dit kwartet op elkaar af te stemmen, is maar de vraag. “Gezien de mobiliteit in Brussel, lijkt complementariteit van de filialen me moeilijk”, meent Alain Manghelinckx. De afstand mag dan kort zijn, de tijd die je onderweg bent, is dat niet. Daarom is het aanbod dan ook grotendeels gelijk. Een stevig basisassortiment is cruciaal.”



MARTIN DE LIGNE  
OHM Solutions

### “LOGISCHE KEUZE VOOR CEBEO HAREN”

“Normaal ben ik een vaste klant van Cebeo Drogenbos, maar deze week ben ik aan de slag op een werf in de buurt. Het is dus maar logisch dat ik bij de collega's van filiaal Haren binnenspring voor mijn materiaal”, aldus Martin De Ligne van OHM Solutions. “Ik ben nu anderhalf jaar klant bij Cebeo, en dat is precies zo lang als mijn bedrijf in algemene elektriciteitswerken bestaat!”

Martin is duidelijk al goed thuis in het aanbod en de services die Cebeo biedt: “Ik vind altijd alles wat ik zoek, hetzij hier in Haren of in Drogenbos. Vroeger deed ik voornamelijk verlichtingsprojecten. Toen liet ik me grondig informeren door de specialisten in de Cebeolightstudio bij het filiaal in Jette. Dat Cebeo zowel thuis als op de werf levert, vind ik ronduit fantastisch!”



OTHMAN SAMLALI  
onderhoudstechniek bij  
transportbedrijf UPS

### “ZODRA IK IETS DRINGEND NODIG HEB, RIJD IK NAAR EEN CEBEO FILIAAL!”

Othman Samlali is onderhoudstechniek bij transportbedrijf UPS. “Al die gebouwen, dat vraagt heel wat onderhoud. Vaak heb ik meteen vervangstukken nodig, en die haal ik direct af in dit of een ander Cebeo filiaal, want ik weet dat ze het hebben.”

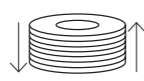
“Of ik ook de Cebeo e-shop gebruik? Uiteraard! Lampen, contactdozen, schakelaars of tools zijn zaken die ik het frequentst bestel. Ik heb nog nooit problemen gehad met de service van Cebeo, noch met de levering, die heel erg snel is!”

## VEILIG, GEMAKKELIJK EN SNEL INSTALLEREN. DIT IS ONZE BELOFTE.

Onze verpakkingen spelen daarbij een essentiële rol. Het begint bij het herkennen van het juiste product in een oogopslag. Hiervoor worden ze voortaan voorzien van een gekleurde wikkelfolie per productcategorie.



**EASY  
UNROLLING**



**STRAIGHT  
EDGES**



**INSTANT  
RECOGNITION**



**PREFLEX\* MET INSTALLATIEDRAAD  
1,5 MM<sup>2</sup>**



**PREFLEX\* MET INSTALLATIEDRAAD  
2,5 MM<sup>2</sup>**



**PREFLEX\* MET COAXKABEL EN  
LUIDSPREKERKABEL**



**PREFLEX\* MET DATAKABEL**



**PREFLEX\* MET  
COMMUNICATIEKABEL**



**PREFLEX\* MET ALARMKABEL**

[www.preflex.com](http://www.preflex.com)

## Mijn huis kan stofzuigen!



De nieuwe THOMAS CentraClean

- Met radiografische afstandsbediening met zender met zuigkrachregeling **NIEUW**
- Met nafiltering van de uitgeblazen lucht
- Zuigleiding in buis PP 50 mm
- 5 jaar garantie op de motor
- 10 jaar garantie op accessoires
- Zeer uitgebreide accessoirelijst
- Klantendienst en overkoepelende service-instanties



**THOMAS**  
**CentraClean**

Centrale stofzuigsysteem met radiografische afstandsbediening

THOMAS SPRL België  
Tel.: 036.05.76.72  
Fax.: 036.05.76.82  
e-mail: thomas.spri@skynet.be  
[www.thomas-centraclean.nl](http://www.thomas-centraclean.nl)

Made in  
Germany

**Das gute Licht.**  
Voor mijn thuis.

Ontdek in onze catalogus **Verlichting voor huis en tuin** de perfecte verlichtingsoplossingen voor bij u thuis.

[bega.com/house](http://bega.com/house)



Jo Vanackere

Communication Manager Cebeo

# DANKZIJ DE BAKSTENEN STAAT DE RELATIE MET JE LEVERANCIER ALS EEN HUIS

Eat, work, click, sleep and repeat. Is dat het ritme waarop je leeft? Klik je al je bestellingen bij elkaar? Niet onlogisch, e-commerce is overal. Maar wil je een relatie met je leverancier die 'staat als een huis'? Dan heb je niet alleen de 'clicks' maar ook de 'bricks' nodig, bakstenen dus of het fysieke filiaal.



Snelheid, efficiëntie, comfort, mobiliteit... het rijtje argumenten om wat je nodig hebt voor je business – of dit nu producten zijn of diensten – digitaal te zoeken, bestellen en beheeren zijn legio. Pure online bedrijven spelen hier gretig op in en maken furore.

Maar betekent dit dat je beter alleen nog klikt als je iets nodig hebt? Niet bepaald. Er zijn even sterke argumenten om langs te gaan in het 'stenen' verkooppunt van een leverancier. De combinatie van clicks & bricks dus.

### VOORBEELDEN UIT B2C

In een B2C omgeving zijn grote online bedrijven er zich bewust van dat fysieke winkels meerwaarde bieden. Zo besliste Coolblue, toch niet de kleinste in de Lage Landen, om extra winkels te openen in België en Nederland. En gaan we nog een stapje verder? Amazon wil tegen 2021 maar liefst drieduizend (3.000!) fysieke winkelpunten openen.

### EN VOOR DE PROFESSIONAL?

Toeval? Neen, fysieke winkels hebben voordelen voor zowel de exploitant als de klant. In B2B hebben filialen altijd al bestaan. De voordelen ervan worden soms overschaduwd door de drang naar digitalisering. Toch staat ook voor een professional het een het andere niet in de weg en hebben de 'bricks' tal van voordelen.

### NABIJHEID

Een leverancier die zich bijna letterlijk om de hoek bevindt, dat is toch een luxe? Meer dan 50 zijn er nu, Cebeo filialen. Dat betekent dat er altijd een filiaal in de buurt van je bedrijf en werf is. Onze filialen liggen bovendien ook gunstig, niet in stadscentra bijvoorbeeld. Geen tijd-rovende verplaatsingen nodig dus voor producten en service. En dat is wel degelijk een bezorgdheid van de installateur, want uit de sectorstudie van de Bouwunie blijkt dat de helft van de installateurs opdrachten in standscentra mijdt of er extra kosten voor aanrekent.

### VOORKOM PROBLEMEN, VRAAG ADVIES

Weet je perfect wat je nodig hebt? Dan kan je maar beter online bestellen. Iedereen tevreden. Maar koop je iets voor de eerste keer, zijn er nieuwe producten die je wilt ontdekken? Of plan je een technisch meer complex project? Advies inwinnen helpt je om de juiste keuze te maken en dus om problemen te voorkomen. Dan loont het om hiervoor de verplaatsing naar een filiaal te maken. De tijd die je hierin investeert, win je dubbel en dik terug.



### MINDER CONTACT MET MEER WAARDE

Moet je over elke aankoop een boompje opzetten met een verkoopmedewerker of een specialist? De koetjes en kalfjes laat je (soms) liever in de wei staan. Kies dan voor minder maar meer waardevolle contacten. Een afspraak maken in een filiaal met een vakspecialist is efficiënt voor beide partijen. Niet elk Cebeo filiaal beschikt over vakspecialisten in alle domeinen. Maar een afspraak maken lukt wel.

### VOOR VROEGE VOGELS

Ken je een online winkel die om 7u levert? Filialen met ruime openingsuren bieden dan werkelijk een meerwaarde. Om je bestelling af te halen of aankopen te doen. En in het beveiligde nachtsas van bijna alle Cebeo filialen kan je altijd terecht buiten de openingsuren. Je kan je werkverplaatsing op die manier beter plannen.

### EERST ZIEN EN DAN BESLISSEN

Bepaalde producten wil en moet je eerste gezien hebben voor je een beslissing maakt over de aankoop. Zijn er aandachtspunten? Ziet het armatuur er uit zoals je gedacht had? Is er extra uitleg nodig bij installatie? Je kan online heel wat hulpmiddelen vinden die je op weg helpen. Maar in een filiaal kan je ook nog een directe vraag stellen.

Online en offline, clicks & bricks, hebben dus elk hun waarden en vullen elkaar aan. Je kan kiezen wanneer je voor welke optie kiest. Geen overbodige luxe in het drukke bestaan van een professional.

IN EEN FILIAAL  
KAN JE OOK NOG  
EEN DIRECTE  
VRAAG STELLEN.

**YOUR  
CONVENIENCE  
COMMITMENT**



RESIDENTIEEL

TERTIAIR

INDUSTRIE

2 JAARLIJKSE VAKBEURS **CEBEO  
TECHNOLOGIE 19**  
21-23/05/19  
BRUSSELS EXPO HALL 5

#### INNOVATIES VOOR DE SLIMME EN ENERGIE-EFFICIËNTE WONING

De technische installatie in de woning zit in een stroomversnelling. Regelgeving en innovaties van fabrikanten stimuleren deze verandering. Wil je als installateur ontdekken hoe je kan bijdragen tot de slimme, energie-efficiënte, comfortabele en veilige woning? Bezoek dan zeker Cebeo Technologie 2019. De belangrijkste professionele beurs in de sector verzamelt 160 topfabrikanten en toont hoe Cebeo zich engageert om jouw business te ondersteunen.

MEER INFO EN REGISTREREN OP  
[www.technologie.be](http://www.technologie.be)

**cebeo**  
A Sonepar Company

BAANBREKEND,  
NIET MUURBREKEND.



## Complete controle voor elk huis, elke keer weer

Nieuwbouw, verbouwing, grondige renovatie of kleine ingreep? Met **Niko Home Control** heb je voor elk project, elk budget en iedere klant een antwoord op de vraag naar huisautomatisering. Dankzij het installatie- en configuratiegemak, ongeacht het type bekabeling, is Niko Home Control ook voor jou de ideale oplossing om elk huis slim te maken.

Zo biedt Niko Home Control voor elke woning heel wat nieuwe mogelijkheden op het gebied van comfort, veiligheid en energie-efficiëntie. Met Niko Home Control heb je alles in handen om de wensen van je klanten waar te maken. Deze **intelligente en flexibele elektrische installatie** groeit met de bewoner mee en geeft hem het comfort dat hij vandaag van zijn woning verwacht. En door het **tijdsloze design** past Niko Home Control naadloos in elk interieur.

Niko staat bovendien open voor **nieuwe technologieën en open ecosystemen**. Zo blijven de oplossingen van Niko volledig futureproof en kan je Niko Home Control nu al koppelen aan systemen van o.a. Sonos, Bose, Renson, VELUX en Vaillant.

Niko Home Control is vanaf de 2e helft van 2019 ook beschikbaar voor traditionele bekabeling.

[www.niko.eu/nikohomecontrol](http://www.niko.eu/nikohomecontrol)

**niko**  
Illuminating ideas.

## CEBEO BRUGGE



# “IK WIL AL MIJN KLANTEN KENNEN!”

*Francky Ryckx werkt al 27,5 jaar voor Cebeo ('Elma Obreg' voor 1999). Hij begon zijn lange loopbaan als magazijnier, en is vandaag filiaalmanager van Cebeo Brugge.*

“Ik heb 3.524 artikelen op voorraad liggen.” Francky Ryckx kent zijn filiaal, zoveel is duidelijk. “Ongeveer 80% daarvan is basisassortiment, de rest probeer ik aan te passen op vraag van mijn klanten en op maat van de lokale markt.”

Maar het beleid van de filiaalmanager is niet enkel reactief. “Ik probeer te anticiperen op vragen van mijn klanten. Zo wist ik dat een klant momenteel bezig was met de installatie in 5 sociale woningen. Toen hij me belde om 5 dampkappen te bestellen van een bepaald type, had ik die hier al liggen! Maar dat kan je natuurlijk alleen als je je klanten echt kent, en op de hoogte bent van hun projecten.”

### WE MOGEN NIET WACHTEN

Het is die instelling die Francky Ryckx als filiaalmanager aan zijn toonbankmedewerkers probeert mee te geven. “Je moet bezig zijn met je klanten. En dat doe je niet door aan de toonbank te zitten wachten tot hij komt afrekenen. Als een installateur ons wil betrekken in zijn activiteiten, kunnen we meedenken en hem ervoor behoeden dat hij iets verkeerd koopt, of over het hoofd ziet.”

Het is net de combinatie van klantenkennis én productkennis, die resulteren in een uitstekende service. “Een klant die een bepaald artikel zoekt dat niet op stock is, proberen we te helpen. Hij denkt er zelf niet altijd aan dat het resultaat evengoed met een ander product kan bereikt worden. Oplossingsgericht zijn is zo belangrijk voor een verkoper.”

### WE KOMEN GRAAG

Klanten van Brugge komen dan ook graag naar hun filiaal, en ze blijven komen. Zo getuigt ook Dennis Lambrecht van Elektro Lambrecht: “Ik spring zo'n tweemaal per week binnen in het filiaal van Brugge. Hoe lang ik dat al doe? Zolang mijn zaak bestaat: al tien jaar! Ook al bestel ik heel veel online, ik kom nog heel graag tot hier.” “Als ik problemen heb kan ik hier terecht voor een oplossing. Ook al mijn technische vragen zie ik hier beantwoord door het personeel. Ik ken hen inmiddels goed, en weet dat ze niet alleen vriendelijk en begaan, maar ook uitermate competent zijn.”

### WE MOETEN MEER WETEN

Cebeo probeert die competentie van haar personeel te garanderen. Geen evidente opdracht, zeker niet in een snel veranderende sector. “Technieken, producten en oplossingen zijn geëvolueerd”, weet Francky Ryckx. “Maar de opdracht van een verkoper blijft dezelfde. In een filiaal moeten we service leveren. Nieuwe medewerkers moeten meteen meer kunnen, meer kennis beheersen. Maar daarvoor zijn er ruim voldoende opleidingen”, besluit de filiaalmanager van Cebeo Brugge.





**DENNIS LAMBRECHT**  
Elektro Lambrecht

## “VRIENDELIJK EN COMPETENT PERSONEEL”

“Ik spring zo'n tweemaal per week binnen in het filiaal van Brugge. Hoe lang ik dat al doe? Zolang mijn zaak bestaat: al tien jaar. Ook al bestel ik heel veel online, ik kom nog heel graag tot hier.”

“Als ik problemen heb kan ik hier altijd terecht voor een oplossing. Ook al mijn technische vragen zie ik hier beantwoord door het personeel. Ik ken hen inmiddels goed, en weet dat ze niet alleen vriendelijk en begaan, maar ook uitermate competent zijn.”



**KRIS DE GENDT**  
Sales District Manager Bosch

## “MET EEN KLANT AFSPREKEN IN EEN CEBEO FILIAAL”

“Als Sales District Manager kom ik bij verschillende klanten. Zo kan ik ingezet worden om projecten mee te helpen uitwerken. Ofwel ga ik daarvoor naar de werf, maar dat is niet altijd evident of mogelijk. Een ideale oplossing is dan om met de klant af te spreken in een Cebeo filiaal.”

“Het gebeurt ook dat een Cebeo medewerker met een vraag zit omtrent een project waarin onze oplossingen worden toegepast. Ook dan kom ik graag toelichting geven in het filiaal. De klant kan zowel op ons als op Cebeo rekenen om samen zijn project tot een goed einde te brengen.”



# FI LIA LEN

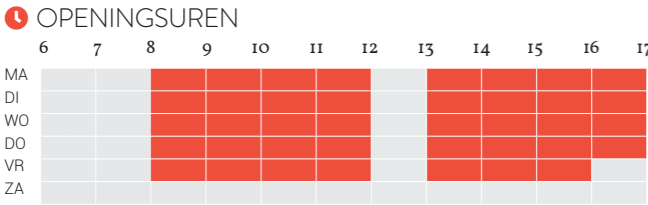
Heb je een vast traject van thuis naar het werk of naar de werf? Of ben je vaak op verschillende werven actief? Weet dan dat er altijd wel ergens een Cebeo filiaal in jouw buurt is. Op de volgende pagina's leer je de filialen in jouw regio nog beter kennen!

## REGIO WEST-VLAANDEREN OOST-VLAANDEREN

- CEBEO BRUGGE
- CEBEO DEINZE
- CEBEO DIKSMUIDE
- CEBEO GENT
- CEBEO KORTRIJK
- CEBEO KUURNE
- CEBEO LOKEREN
- CEBEO MELLE
- CEBEO OOSTENDE
- CEBEO OUDENAARDE
- CEBEO ROESELARE
- CEBEO VEURNE
- CEBEO WAREGEM
- CEBEO ZOTTEGEM




CEBEO BRUGGE

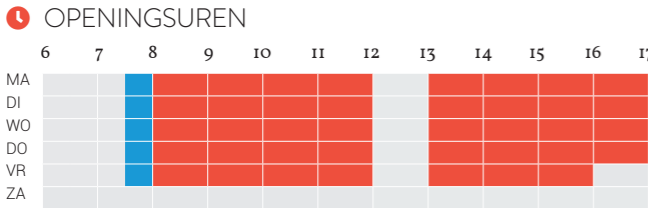
**Tijdelijke locatie:** Dirk Martensstraat 27, 8200 Brugge  
T 050/45.78.78  
<5 min.        



- SPECIALISTEN
- Home & Building Automation
  - Verlichting









CEBEO DIKSMUIDE

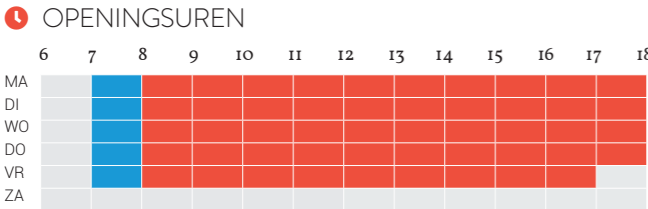
Polderstraat 14, 8600 Diksmuide  
T 051/51.06.00  
<20 min.        



- SPECIALISTEN
- In dit filiaal is geen permanentie van specialisten.  
Wens je bijkomend advies? Aan de toonbank verwijst men je graag verder.



CEBEO KORTRIJK

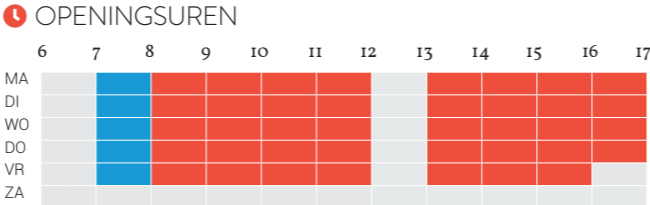
Zwingelaarsstraat 7, 8500 Kortrijk  
T 056/36.57.11  
<5 min.        



- SPECIALISTEN
- Industrial Automation




CEBEO DEINZE

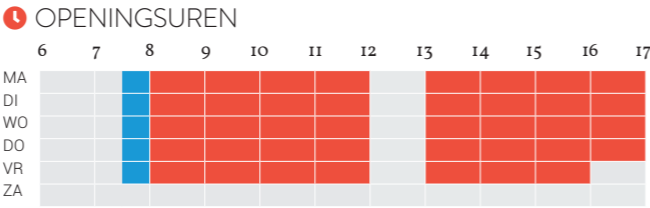
Clemence Dosschestraat 11, 9800 Deinze  
T 09/381.59.00  
<10 min.        



- SPECIALISTEN
- In dit filiaal is geen permanentie van specialisten.  
Wens je bijkomend advies? Aan de toonbank verwijst men je graag verder.


CEBEO GENT

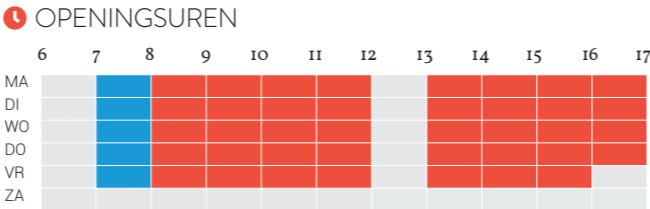
New-Orleansstraat 10, 9000 Gent  
T 09/255.76.76  
<10 min.        



- SPECIALISTEN
- Consumer electro
  - Home & Building Automation
  - Verlichting









CEBEO KUURNE

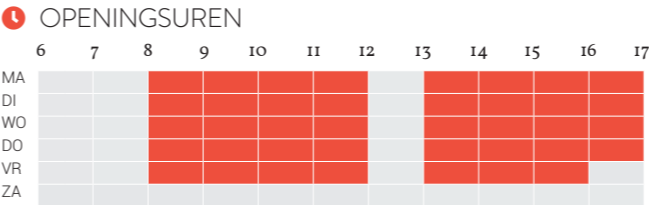
Industrielaan 3, 8520 Kuurne  
T 056/36.48.00  
<5 min.        



- SPECIALISTEN
- Consumer electro
  - Industrial Automation
  - Home & Building Automation
  - Renewables
  - HVAC
  - Verlichting








CEBEO LOKEREN

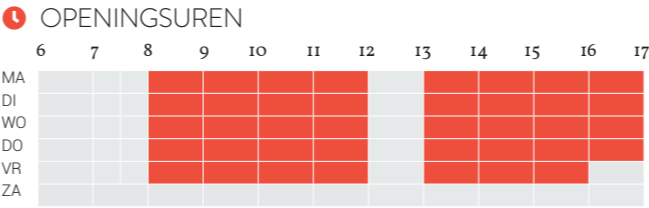
Dijkstraat 19, 9160 Lokeren  
T 09/348.29.51  
<5 min.        



- SPECIALISTEN
- In dit filiaal is geen permanentie van specialisten.  
Wens je bijkomend advies? Aan de toonbank verwijst men je graag verder.

CEBEO OOSTENDE

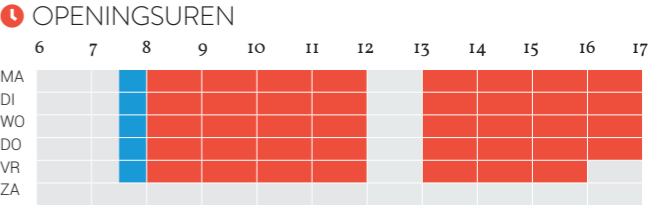
Plantijnstraat 4, 8400 Oostende  
T 059/56.05.60  
<5 min.        



- SPECIALISTEN
- In dit filiaal is geen permanentie van specialisten.  
Wens je bijkomend advies? Aan de toonbank verwijst men je graag verder.








CEBEO MELLE

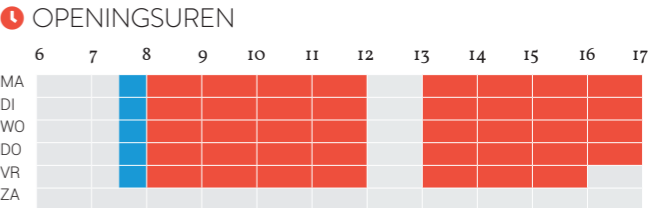
Zwaantjesstraat 33, 9090 Melle  
T 09/225.57.54  
<5 min.        



- SPECIALISTEN
- In dit filiaal is geen permanentie van specialisten.  
Wens je bijkomend advies? Aan de toonbank verwijst men je graag verder.

CEBEO OUDENAARDE

Industriepark De Bruwaan 27, 9700 Oudenaarde  
T 055/23.22.00  
<15 min.        

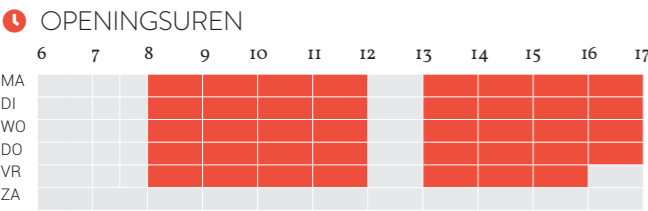


- SPECIALISTEN
- Industrial Automation
  - Tooling



CEBEO ROESELARE

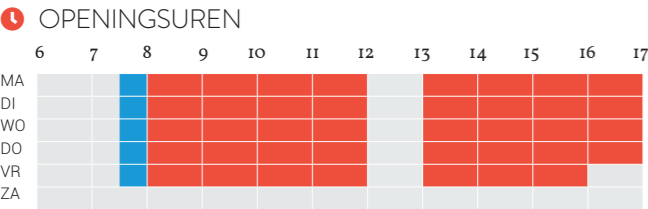
Hof ter weze 28, 8800 Roeselare  
 T 051/24.21.51  
 <10 min.



SPECIALISTEN  
In dit filiaal is geen permanentie van specialisten.  
Wens je bijkomend advies? Aan de toonbank verwijst men je graag verder.

CEBEO WAREGEM

Eugène Bekaertlaan 59, 8790 Waregem  
 T 056/23.84.80  
 <2 min.



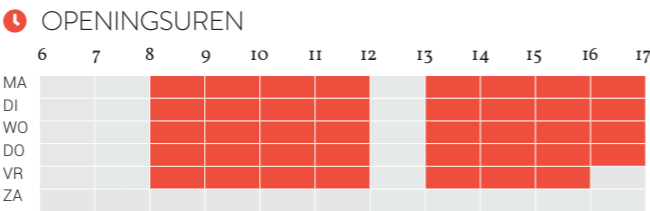
SPECIALISTEN  
In dit filiaal is geen permanentie van specialisten.  
Wens je bijkomend advies? Aan de toonbank verwijst men je graag verder.

LEGENDE

- Open
- Extra vroege opening
- Nachtsas aanwezig
- Cebeolightstudio aanwezig
- Tijd tot de autosnelweg
- Aantal parkeerplaatsen
- Specialisten
- Toonbankpresentaties
- Vergaderruimte
- ..... weinig / ..... veel

CEBEO VEURNE

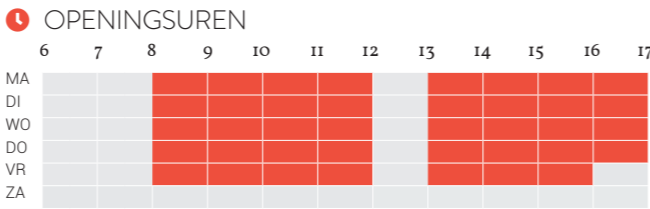
Koksijdestraat 18, 8630 Veurne  
 T 058/31.51.44  
 <10 min.



SPECIALISTEN  
In dit filiaal is geen permanentie van specialisten.  
Wens je bijkomend advies? Aan de toonbank verwijst men je graag verder.

CEBEO ZOTTEGEM

Astridstraat 5, 9620 Zottegem  
 T 09/360.29.81  
 <15 min.



SPECIALISTEN  
In dit filiaal is geen permanentie van specialisten.  
Wens je bijkomend advies? Aan de toonbank verwijst men je graag verder.

CEBEO ZOTTEGEM



FILIAAL ALS  
ONTMOETINGS-  
PLAATS

Filiaalmanager Nic Oosterlinck werkt sinds 7 jaar bij Cebéo, toen Cebéo zich in Zottegem kwam vestigen. Het huidige filiaal staat er pas anderhalf jaar.

Klanten van Cebéo Zottegem kennen hem zeker, filiaalmanager Nic Oosterlinck. Van aan zijn bureau net achter de toonbank houdt hij de vinger aan de pols van zijn klanten. “Ik vind het belangrijk om te weten wat er leeft onder de installateurs.”

## “HEEL VAAK ZIE IK HIER INSTALLATEURS AAN ONZE TOONBANK OF AAN HET KOFFIE-APPARAAT MET ELKAAR EEN BABBEL SLAAN.”

Voor Nic Oosterlinck vormt het filiaal de ideale brug tussen de klant en alle diensten van Cebeo. “Klanten appreciëren het echt wel als er een filiaal in de buurt is. Een filiaal bezoeken kan soms ‘tijd-verlies’ lijken, maar er is altijd wel onverwachts een meerwaarde aan verbonden, zoals een tijdelijke promo of actie, documentatie of een presentatie.”

“Het filiaal is bovenal ook een ontmoetingsplaats”, gaat Nic verder. “Niet alleen tussen klanten en onze medewerkers. Heel vaak zie ik hier installateurs aan onze toonbank of aan het koffieapparaat met elkaar een babbel slaan. Er zijn zo al meerdere samenwerkingen ontstaan.”

### CAMPUS

“Ons cliënteel is heel divers. Onze klanten zijn niet alleen elektro-technische installateurs, maar ook keukenbouwers, grondwerkers of loodgieters. Zij komen hier graag hun licht opsteken wanneer het hen aan kennis ontbreekt. Iets wat vroeger simpel was zoals een schakelaar, is dat vandaag niet altijd meer. Installateurs die regelmatig onze Campus opleidingen volgen, hebben weinig problemen om bij te blijven. Zij die dat niet doen, krijgen het vaker moeilijk. De voorbije zeven jaar heb ik zo al een aantal installateurs weten stoppen.”

### ALTIJD OM 8U BELEVERD

Cebeo levert zoals gekend waar je maar wil: op werven, thuis of op adres van het bedrijf. Een service die door velen erg gewaardeerd wordt. Toch is laten leveren in het filiaal om vervolgens zelf af te halen, een interessante optie, volgens Nic Oosterlinck: “Het ’s anderendaags op locatie kunnen leveren, is een troef.

Maar daartegenover staat wel dat een klant weet dat zijn bestelling hier ’s morgens gegarandeerd en kosteloos vanaf 8u ligt. Onze externe logistieke partner kan niet iedereen op dat uur beleveren, wat ook logisch is.”

### SOBELOG

Dankzij transport in eigen beheer via transportbedrijf Sobelog, zal het mogelijk worden om bestellingen vandaag voor 19u geplaatst, de volgende dag al om 6u op te pikken uit het nachtsas. “Gezien hier heel veel passage is, en ons filiaal op een filevrije locatie ligt, verwacht ik dat ons nachtsas enorm zal gaan opleven. Want ik ken nu klanten die omrijden tot Cebeo Erembodegem of Melle, omdat die ’s morgens deze diensten al kunnen aanbieden.”

### EXPERIMENTEREN

Installateurs gebruiken ‘hun’ Cebeo filiaal ook echt als persoonlijk magazijn. “Daarom is het belangrijk om naast voldoende assortiment ook voldoende grote volumes te hebben. Niet zelden komt er een klant die de volledige voorraad van een artikel meeneemt. Hoe belangrijk basisartikels zoals stopcontacten ook zijn, we willen ook dingen aanbieden die de installateur elders niet vindt. Dat is soms experimenteren, maar ik moet er dan op toezien dat het verkoopt. Indien niet, dan moet het plaats ruimen voor iets anders.”

“Daarom vind ik het noodzakelijk om dichtbij de toonbank te zitten. Zo hoor ik wat er leeft bij mijn klanten, en om welke producten ze vragen. En ik zit net ver genoeg om toch in alle rust mijn dagelijkse taken als filiaalmanager te kunnen vervullen”, besluit Nic Oosterlinck.



**DOMINIQUE JORIS**  
Toonbankmedewerker Cebeo

## “DE FILES ZIJN VERLEDEN TIJD”

Dominique Joris werkt al 13 jaar bij Cebeo. Hij begon zijn carrière in Regio Brabant waar hij tien jaar het filiaal van Haren versterkte, en nadien het team van Drogenbos vervoegde. Sinds kort vind je Dominique aan de toonbank in Zottegem.

“Die overstap naar Zottegem heeft mijn leven wel een stukje gemakkelijker gemaakt. Ik woon in Lessen, dus dit filiaal is veel toegankelijker voor mij. De files zijn verleden tijd.”

### VLOTTE MOBILITEIT

Cebeo Zottegem opent om 8u, terwijl klanten in Haren en Drogenbos al om 6u30 terecht kunnen. “Daar is om 6u30 openen een must, om voor de files de hoofdstad uit te zijn. Mobiliteit is hier geen probleem. Er is geen nood aan vroegere openingsuren.”

“De klanten zijn veeleisend. Service is altijd en in elk filiaal belangrijk”, benadrukt Dominique. “Maar omdat ik de mentaliteit van mijn klanten ken, probeer ik hier nog korter op de bal te spelen en extra servicegericht te denken en te handelen.”

**CEBEO WILRIJK**

# KABELCOUPES NODIG? ELLEN VAN GEESBERGEN IS DE GEKNIPT PERSOON!

1978. Toen zette Ellen Van Geesbergen voor het eerst haar voet binnen bij Elma, die later fuseerde met CBC Elektro en in 1999 omgedoopt werd tot 'Cebeo'. Die eerste stappen in '78' zette ze als stagiair, maar later bouwde ze een loopbaan van ruim 30 jaar uit bij het familiebedrijf. Eerst als magazijnier, nu als polyvalent toonbankmedewerkster.

Ellen Van Geesbergen staat al meer dan 30 jaar ten dienste van de elektro installateur, via Elma naar Cebeo. En daar heeft ze vandaag nog steeds geen spijt van. "Ik voel me goed aan de toonbank, tussen de klanten." Ellen maakt het verschil met haar persoonlijke aanpak. Vraag haar gerust om kabelcoupes op maat, want die knipt ze voor jou met plezier.

"Toen ik begon als magazijnier bij Elma, kwam ik niet in contact met klanten. Daarom kan ik gerust stellen dat ik mijn job vandaag, als toonbankmedewerkster in een selfservice filiaal, als een stuk aangenamer ervaar." Ellen kwam in het bedrijf zonder technische opleiding, en vormt daarmee eerder een uitzondering op de regel. "Door alle jaren dienst heb ik natuurlijk heel wat opgestoken. Maar voor de echte technische vragen verwijs ik de klant door naar een collega. Het is beter om te weten wat je wel en niet kan."

## BINDING

Ellens talent ligt in het faciliteren van klanten. "Als een klant een welbepaald product niet vindt, help ik hem met alle middelen zoeken. Desnoods neem ik de ganse catalogus door. Voor kabelcoupes neem ik de klant mee naar de kabelsectie, en snij ik met plezier de gewenste lengtes. Zo ontstaat er gemakkelijk een spontane babbel, die de binding tussen de klant en 'zijn' filiaal versterkt. Maar het is zeer persoonsgebonden wie wel en wie niet openstaat voor een babbel."

**"WE ORGANISEREN BIJNA  
TWEEWEEKELIJKS  
ONTBIJTSESSIES  
OF TOONBANKPRESENTATIES"**

## KOFFIEKOEKEN

Installateurs hebben doorgaans weinig tijd (te verliezen). Maar voor een ontbijtsessie van een leverancier, maken ze graag een uitzondering. "We organiseren bijna tweeweekelijks ontbijtsessies met koffiekoecken of toonbankpresentaties. Wie even tijd heeft kan zo kennis maken met nieuwe oplossingen en producten. En wie meer gehaast is, heeft toch eens een blik kunnen werpen. Ook voor ons zijn die presentaties nuttig, om extra kennis op te doen over een bepaald assortiment", besluit Ellen Van Geesbergen.



“HET EFFECT OF DE KLEURWEERGAVE  
KAN JE NIET NABOOTSEN IN EEN  
FOLDER OF ONLINE”



**PIETER VERCAMST**  
Accountmanager BeLux bij Bailey  
Lights

“DIT JAAR 80%  
VAN ALLE CEBEO  
FILIALEN  
BEZOEKEN”

“Tijdens een ontbijtsessie komen klanten letterlijk in aanraking met onze producten”, weet Pieter Vercamst, Accountmanager BeLux bij Bailey Lights. “Zeker bij decoratieve lampen is het van belang het assortiment in het echt te zien. Het effect of de kleurweergave kan je niet nabootsen in een folder of online.”

“Presentaties als deze zijn ook handig om de Cebeo medewerkers extra te informeren. En ik voel hun drive om bij te leren. Daarom is het ook mijn ambitie om dit jaar minstens 80% van alle Cebeo filialen een bezoek te brengen, al dan niet met koffiekoekeken! Aangezien Cebeo intussen meer dan 50 filialen telt, zal ik daarmee mijn handen vol hebben.”



**CEBEO DEURNE**

“DE BEREIKBAAR-  
HEID VAN ONZE  
DIENSTEN  
VRIJWAREN”

*Frank Briels werkt sinds een jaar bij Cebeo, als filiaalmanager van Cebeo Deurne, en clustermanager voor de filialen van Geel, Grobbendonk en Turnhout. Daarvoor was hij onder meer acht jaar technisch coördinator bij een installateur in HVAC.*

Cebeo kiest bij de inplanting van haar filialen stevast voor goede bereikbaarheid, buiten de stadscentra. Maar grote infrastructurele werken aan wegen en bruggen, gebeuren uiteraard buiten de wil van Cebeo om. “De mobiliteit rond het filiaal van Deurne wordt een uitdaging, maar een oplossing is in de maak”, weet filiaalmanager Frank Briels. “Al loont een bezoekje aan het adviescenter altijd de moeite, voor wie met vragen of een probleem zit.”

## “IK ZIE EEN SELFSERVICE ALS EEN ADVIESCENTER”

Cebeo Deurne kan rekenen op een team van niet minder dan twaalf specialisten, zowel in verlichting, automatisering en HVAC. Maar de toonbankmedewerkers bieden meer dan voldoende tegenwicht met hun expertise over het assortiment in het filiaal. “Voor mij telt de ideale bezetting in het filiaal 3 toonbankmedewerkers van wie één persoon alle telefoons en mails beantwoordt. Die persoon biedt zijn collega's ook ondersteuning als derde persoon aan de toonbank.”

### PROBLEEMOPLOSSER

Uiteraard is er extern ook een vertegenwoordiger aan het filiaal gekoppeld. “Hij is het vaste aanspreekpunt voor zijn klanten die ervoor moet zorgen dat hun problemen opgelost geraken. De vertegenwoordiger is de link tussen de klant en het filiaal, waar problemen ook effectief opgelost worden.”

“Ik zie een selfservice als een adviescenter”, gaat Frank Briels verder. “Klanten hebben kanalen genoeg om hun bestelling belevend te krijgen, zodat ze daarvoor niet meer speciaal naar een filiaal hoeven te rijden. De e-shop, levering op de werf of op de firma... Zeker met de toenemende mobiliteitsproblematiek spaart hij liever de rit uit.”

### TEVREDEN KLANT

“Waarvoor ze nog tot een filiaal willen komen, is advies en dienstverlening. Want dat is nog altijd het efficiëntst face-to-face. Dan kunnen er meteen schema's bijgehaald worden, demo's getoond worden enzovoort.



Mijn toonbankmedewerkers hebben een heel sterke technische kennis, en dat wordt enorm gewaardeerd door onze klanten. Het geeft ons filiaal een zekere aantrekkingskracht. Een klant die dankzij zijn bezoek goed gewapend is met de nodige kennis, is een tevreden klant.”

### VOOR DE FILE

Cebeo Deurne heeft met haar sterke toonbank en back office, en zelfs een Cebeolightstudio alle troeven waardoor het vandaag een drukbezocht filiaal is. Toch staat de filiaalmanager voor uitdagingen. “Dit jaar worden we in Antwerpen geconfronteerd met infrastructuurwerken. Tijdens de werkuren wordt de bereikbaarheid van het filiaal mogelijk een probleem.”

Maar hopelijk hoeft het niet zo ver te komen. “Om de bereikbaarheid te blijven garanderen, volgen we de werken aan het Oosterweeltracé nauw op. We bekijken momenteel de mogelijkheden zodat de hinder voor onze klanten minimaal blijft”, aldus Frank Briels.



**BART STEVENS**  
Ebes BVBA

## “AL KLANT VAN HET ELMA TIJDPERK”

“Wij gebruiken zoveel mogelijk de e-shop. Dat spaart zowel tijd voor ons als voor de medewerkers van Cebeo, en zo dragen we niet bij tot nog langere files. De leveringen op de werf of in ons magazijn zijn super efficiënt. We proberen de leveringen en onze bezoeken aan het filiaal te beperken tot één per week.” Toch treffen we Bart Stevens aan in Cebeo Deurne.

“We onderschatten de waarde van een filiaal allermint. Zo zijn we momenteel vlakbij aan het werk bij een klant die extra's vraagt waarop we niet voorzien waren. Dat materiaal kom ik afhalen in het filiaal, zodat we onmiddellijk verder kunnen werken.”

“Het filiaal is ook een centrum van kennis en expertise. We hebben ervaring met de diensten die de Cebeolightstudio biedt. Ik vroeg er onlangs nog een offerte op voor een videofoniesysteem. Ook in de selfservice is de kennis van de toonbankmedewerkers erg grondig. Ik stel mijn vragen liever rechtstreeks aan hen dan online.”



**NICK VAN DER VENNE**  
Emiel BVBA

## “EEN BEZOEKJE IS GAUW GEMAAKT”

“Ik werk bij chauffagebedrijf Emiel BVBA. De business van Cebeo is dus niet dezelfde als die van ons, maar toch kom ik hier met een zekere regelmaat om klein elektrotechnisch materiaal, van kabel tot stopcontacten of contactdozen.”

“Ons bedrijf ligt op 3 kilometer van hier dus een bezoekje is gauw gemaakt. Zo kan ik gemakkelijk ook eens een vraag stellen aan de Cebeo medewerkers.”



# “PROJECT-GERICHTE AANPAK START AAN DE TOONBANK”

Georges Levieux is elektromechanieker van opleiding. Toen hij in mei 2017 startte als filiaalmanager van Cebeo Herstal, had hij een tweetal jaar dienst bij Cheyns op de teller. Ook daarvoor werkte hij in de sector, bij kabelspecialist Telec. Sinds oktober 2018 is hij clustermanager van Cebeo Grâce-Hollogne, Herstal en Dison.

Veertien. Zoveel, en niet minder Cebeo filialen telt regio Wallonië vandaag. Clustermanager Georges Levieux vindt een goede complementariteit tussen de vestigingen belangrijk, maar benadrukt dat ieder filiaal eenzelfde serviceniveau biedt, ook al is de bezetting verschillend. Hij benadrukt ook de belangrijke taken die zijn weggelegd voor de medewerkers achter de toonbank. Zij moeten zoveel mogelijk noden detecteren.

“Strategisch gezien hebben we de filialen van Grâce-Hollogne en Herstal op elkaar afgestemd, omwille van hun nabijheid (de filialen bevinden zich op 10 minuten van elkaar red.). Herstal fungeert nu als een toonbank, en alle specialisten zitten in Grâce-Hollogne. Daar hebben we bovenop de selfservice de Cebeolichtstudio, en veel meer faciliteiten om klanten te ontvangen en te helpen.”

### PIEKMOMENTEN

Een installateur is vaak gebonden aan een strak werkschema, waardoor hij niet altijd kan kiezen wanneer hij een filiaal bezoekt. “Een gans jaar heb ik de drukte aan de toonbank in de filialen van Grâce-Hollogne, Herstal en Dison gemeeten. Nu weet ik perfect wanneer de piekmomenten zijn, en dan zorg ik voor extra bezetting aan de toonbank. De installateur hoeft dus niet te vrezen voor lange wachtrijen, zelfs op het drukste moment van de dag.” (\*figuur 1)

### INDUSTRIE

“Het assortiment is sterk gelijkend in deze filialen, ook in Dison. Daar hebben we de oppervlakte vergroot, en het aantal referenties zit op hetzelfde niveau. Door de ligging van Cebeo Herstal vlakbij industriezone Les Hauts Sarts, willen we bovenop het residentiële aanbod ook een afdoend gamma industrie aanbieden.”

### OVER DE TOONBANK ROLLEN

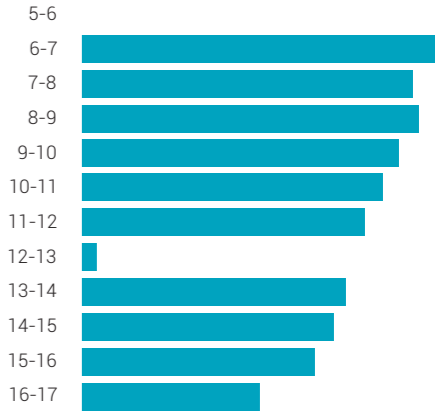
Een goed uitgekiend assortiment is geen nattevingerwerk. “Een Business Support Manager zal zich toelagen op het stockbeheer, erop toezien dat de gamma’s in verschillende filialen coherent zijn, de promo’s dezelfde zijn, en de producten voldoen de roteren. Want een product in de rekken leggen dat niet over de toonbank rolt, is noch voor de klant, noch voor Cebeo interessant.”

### UIT SYMPATHIE

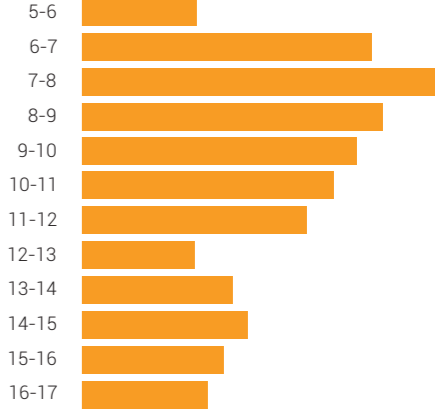
Waarom kiest een klant nu voor één bepaald Cebeo filiaal? “Het filiaal dat het dichtst op de route ligt, is een logische keuze. Maar het kan ook bijvoorbeeld omdat hij de service van een bepaalde toonbankmedewerker apprecieert, of door het gevoel van een aangename bezoekerervaring. Het mag nooit de bedoeling zijn dat er zo concurrentie ontstaat tussen filialen. De klant moet dit ook weten: dat hij in eender welk filiaal dezelfde service en voorwaarden geniet.”

## Aantal scans per uur

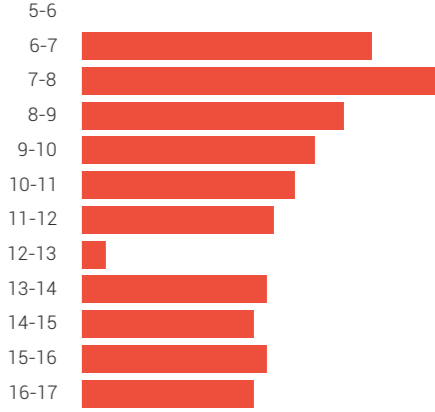
### Herstal



### Grâce-Hollogne



### Verviers



## ONDERNEMERS

Georges Levieux ziet er nauw op toe dat de voorraden in zijn filialen optimaal blijven. “Elke medewerker zorgt ervoor dat zijn deel netjes en aangevuld blijft. Ik verwacht ook dat ze ondernemend zijn binnen hun afdeling, dat ze zelf voorstellen doen om bepaalde nieuwe producten in de rekken op te nemen. Door hun vele klantencontacten, moeten ze kunnen detecteren wat de klant wil. Uiteraard zonder op alle verzoeken in te gaan.”

## PROJECTEN DETECTEREN

Het is dus van groot belang dat er aan de toonbank goed geluisterd wordt naar de klanten. “Zeker wat betreft het signaleren van projecten. Cebeo gaat voor een projectgerichte aanpak naast een louter productgerichte. Daarmee onderscheiden wij ons van online giganten als Amazon of Alibaba, die daarvoor de services niet in huis hebben. Een klant met een project sturen we meteen door naar een van onze specialisten. In Grâce-Hollogne kan dat ook fysiek, in Herstal of Dison krijgt de klant een lijst met alle contactpersonen en hun specialisaties, of we maken telefonisch zelf een afspraak voor hem.”

## NIETS VERGETEN?

“Veel meer dan vroeger zien we er ook op toe dat de klant niets over het hoofd ziet. Heeft hij een project waarbij verlichting moet worden gekozen? Veel kans dat er ook wat sturing of videofonie bij komt kijken. Maar ook aan HVAC of databekabeling moet gedacht worden. We willen een project zo volledig mogelijk aanpakken, en gebruiken daarvoor een gecentraliseerde aanpak. Een project komt bij één persoon terecht, die er dan de nodige specialisten bij betreft. Dat is een pak efficiënter voor de klant.”



**DANIËL RENARD**  
Drebel Ets.

**“GEEN TIJDVER-  
LIES, ONDANKS  
DE DRUKTE”**

“Ik kom regelmatig installatiemateriaal en automatiseringsproducten inkopen. Dankzij het uitgebreide gamma vind ik ook telkens wat ik zoek.”

“Ik vind de medewerkers hier erg behulpzaam én professioneel, wat toch een grote meerwaarde is van een fysiek filiaal. Je ‘verliest’ hier ook zelden tijd, ook al is het een druk bezocht filiaal. Ik heb namelijk de goede gewoonte om de scanner te gebruiken. Om offertes te maken gebruik ik ook al eens de app!”

Maar het grootste voordeel aan het filiaal van Grâce-Hollogne vindt Daniël de zaterdagopening. “Dat laat me toe in de week door te werken, en in het weekend mijn bestellingen op te halen.”



**OLIVIER MARCHAL**  
WattsUp bvba

**“KWALITATIEF  
GAMMA LEIDT  
ME NAAR HIER”**

“Ik ben zelf geen installateur, maar sta in voor de projectopvolging bij mijn studie bureau WattsUp bvba. Het is duidelijk dat het gamma bij Cebeo veel kwalitatiever is dan bij de gekende doe-het-zelfketens. En de prijs zit ook goed bij Cebeo.”

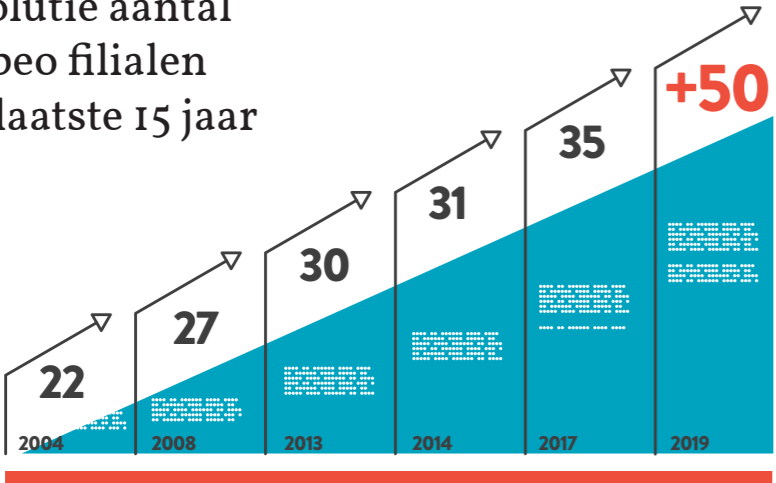
## CEBEO MARCHE-EN-FAMENNE



**“IK BEN  
FILIAALMANAGER,  
TOONBANK-  
MEDEWERKER EN  
MAGAZIJNIER”**

Michel Ferir is sinds vier jaar in dienst bij Cebeo. Het eerste jaar was hij als intern medewerker aan de slag in het grootste filiaal van de regio, Grâce-Hollogne, maar nu vind je hem in het filiaal van het Ardens dorpje Marche-En-Famenne, waar hij filiaalmanager is.

Evolutie aantal  
Cebeo filialen  
de laatste 15 jaar



WE KENNEN  
ONZE KLANTEN  
PERSOONLIJK,  
NEMEN DE TIJD  
OM HEN TE  
HELPEN EN  
DOEN DAT MET  
ALLE MOGELIJKE  
MIDDELEN

Er mag dan filiaalmanager op zijn visitekaartje staan, klanten kennen Michel Ferir evengoed als medewerker aan de toonbank, of in het filiaal achter een transpallet aan lopend. “We moeten hier wel alles zelf kunnen, want we hebben een beperkt team. Er is geen hiërarchie. Klanten weten dat ze me rechtstreeks met al hun vragen mogen bestoken, en dat doen ze ook.”

EEN KLEINE WINKEL

Door zijn fysieke aanwezigheid in het filiaal en aan de toonbank slaagt Michel erin heel dicht bij zijn klanten te staan. “We werken dan wel voor een groot bedrijf, maar hier functioneren we als waren we een kleine winkel. We kennen onze klanten persoonlijk, nemen de tijd om hen te helpen en doen dat met alle mogelijke middelen. Ook ons cliënteel is anders dan in de grote steden. Klanten hier zijn minder gehaast, en appreciëren het als je de tijd neemt om hen beter te leren kennen.”



AS NAAR ARLON

‘Hier’, dat is het Ardens dorp Marche-En-Famenne. Op Cebeo Libramont na is Marche het laatste filiaal vooraleer je Cebeo Arlon in het uiterste zuiden van ons land bereikt. De dekking in het zuiden is een stukje lager dan in het noorden van het land. “We zijn zeker voldoende aanwezig op de as naar Arlon”, aldus Michel Ferir.

LOKALE MARKT

“Het assortiment in Marche-En-Famenne en Libramont is iets uitgebreider vergeleken met veel andere filialen, om in te spelen op enkele specifieke vragen van de lokale markt. Het gaat over bepaalde producten waarvan we er geen honderden stuks op stock hebben, maar wel genoeg om de klant op weg te helpen. Ik moet als filiaalmanager attent blijven voor die vragen van de markt.”

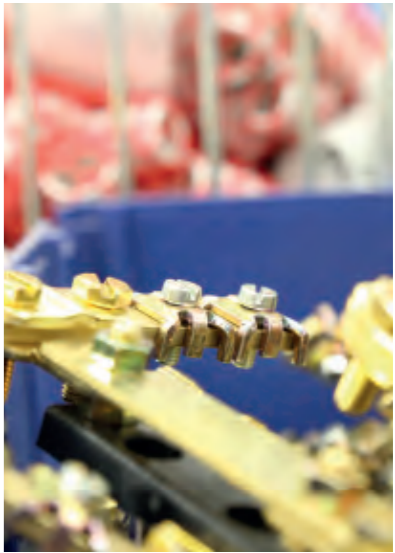
KOFFIEZET VERGETEN

Samen goed voor 3800 unieke referenties. “Een mooi assortiment, en ik gebruik de beschikbare ruimte zo goed mogelijk om bepaalde producten in de kijker te zetten. Als je binnenkomt zie je meteen een uitgebreid aanbod consumer elektro. Omdat onze klanten wel weten dat ze hier stopcontacten of schakelaars kunnen kopen, maar niet altijd dat ze hier ook terecht kunnen voor een koffiezetapparaat, friteuse of een wasmachine.”

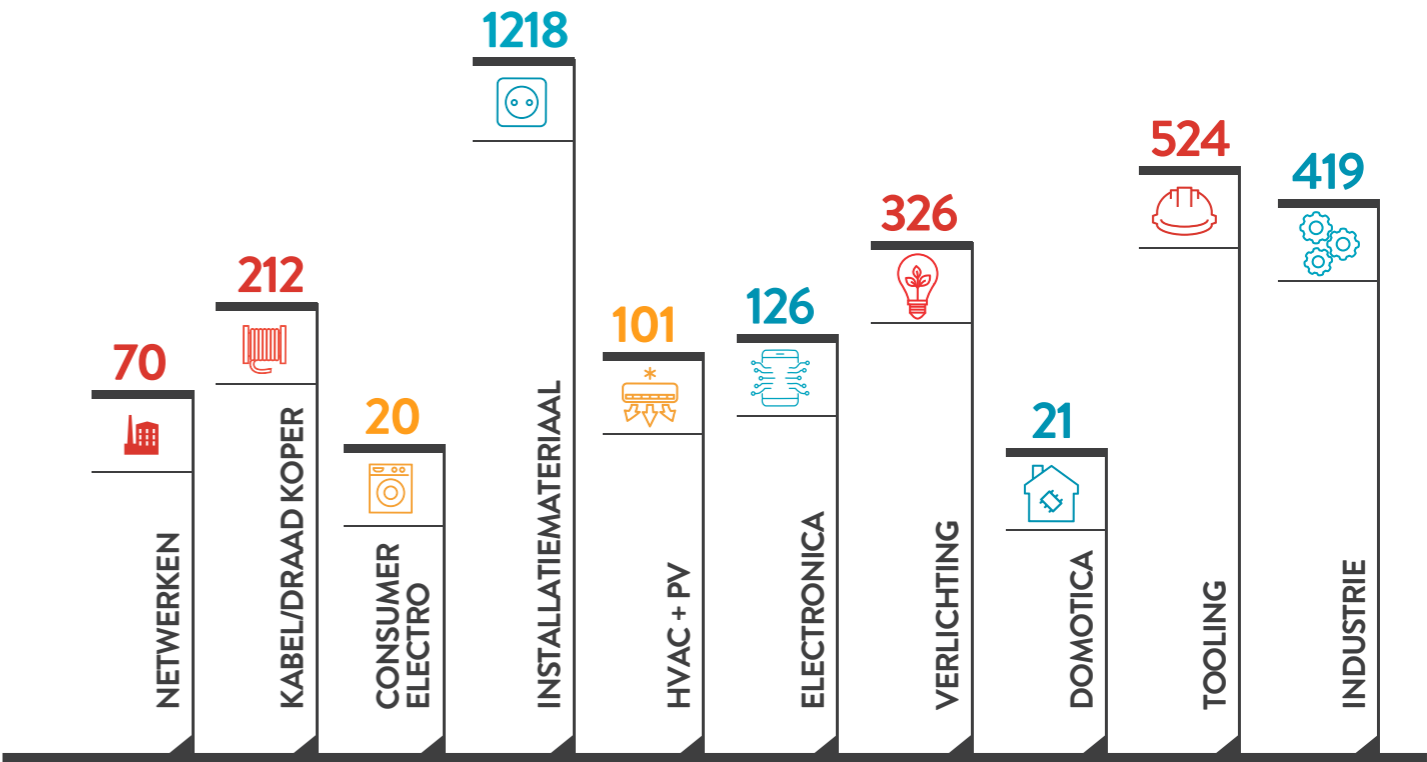
BEKENDE  
LICHTSPECIALISTE

Net zoals voor productvragen moeten de filiaalmanager en zijn team attent blijven voor projecten. “Onze klanten weten intussen heel goed dat ze kunnen rekenen op de diensten van onze lichtspecialiste. Ze is hier niet permanent aanwezig, maar roteert tussen de filialen van de provincie Luxemburg. Zelfs klanten van Grâce-Hollogne beroepen zich soms op haar.”

“Maar ook voor andere projecten schakelen we voor elke techniek de juiste specialist in, en volgen het ganse project in zijn totaliteit op tot we finaal de klant kunnen helpen met het bestellen van het adequate materiaal voor de uitvoering ervan”, besluit Michel Ferir.



Gemiddeld aantal artikels per filiaal





**cebeo**  
campus

# NIEUWE OPLEIDINGEN

Ontdek het volledig aanbod op  
**[www.cebeo.be/opleidingen](http://www.cebeo.be/opleidingen)**



## DECORATIEVE ARMATUREN.

### LED ARMATUREN. MODERN. EFFICIËNT.

Aan LED verlichting worden tegenwoordig hoge eisen gesteld, zowel qua kwaliteit als qua prijs-prestatieverhouding. Met LEDVANCE® LED armaturen bieden wij een winnende combinatie van aantrekkelijk design, hoge efficiëntie, betrouwbare kwaliteit en tot 5 jaar garantie.



[BENELUX.LEDVANCE.COM](http://BENELUX.LEDVANCE.COM)



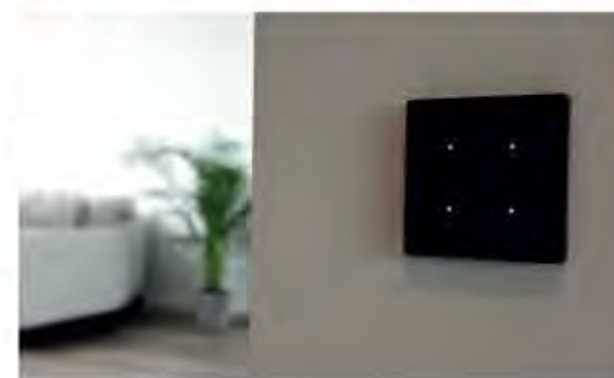
**LEDVANCE**

# VENTILATIE IN VILLA MET VERBORGEN VENTIELEN

Fabrikanten van ventilatiesystemen doen steeds meer hun best om ventilatieventielen zo esthetisch mogelijk te maken. Maar voor architecten of bewoners die van 'strak' houden, blijven het soms storende elementen. Schrijnwerkbeprijder Jos Heylen vond in installateur Jordi Nys de ideale partner om zo veel mogelijk ventielen vakkundig weg te werken. Samen met de ventilatie van Zehnder, zorgt het Zennio KNX-systeem ervoor dat de eigenaars hier binnenkort in alle rust en comfort kunnen genieten.



Installateur Jordi Nys moest puzzelen om de ventilatie-unit onder het schuine dak te krijgen.



20 ventielen om alle ruimtes optimaal te ventileren én te koelen. Haast onzichtbaar, maar ze zijn er wel!

Haast onzichtbaar, maar ze zijn er wel! In deze strakke villa plaatste installateur Jordi Nys liefst 20 ventielen om alle 13 (grote) ruimtes optimaal te ventileren én te koelen. Want bovenop de Zehnder ComfoAir Q ventilatie-unit is ook een ComfoCool Q geïnstalleerd. "Voor D-systemen gebruik ik altijd Zehnder", opent Jordi Nys, "want die zijn stil en kwalitatief."

"Twintig ventielen is een heel pak, maar dat valt zeker te verantwoorden", weet de installateur. "De combinatie met de ComfoCool verhoogt het debiet, dat ongeveer 530 m<sup>3</sup>/u is. Hoe meer ventielen, hoe lager de luchtsnelheid in de buizen, wat de druk vermindert en resulteert in minimale geluidshinder."

## VERBLUFFEND VAKMANSCHAP

Dankzij het vakmanschap van schrijnwerker Jos Heylen was de installatie een droom voor Jordi Nys. "De manier waarop sommige ventielen aan het zicht onttrokken worden, is werkelijk fenomenaal. Persoonlijk vind ik het ventiel in de vitrinekast verbluffend. Dankzij een demonterbaar schap is het ventiel onzichtbaar, en kan de lucht via een uitsparing toch prima de ruimte binnen geblazen worden."



In deze kast wordt het ventiel op subtiel manier weggewerkt door een demonteerbaar schap.



## WEG MET VENTIELEN

Omdat de koude lucht eerst wordt opgevangen in de gecreëerde holte in de kast, kan er wel sprake zijn van een klein rendementsverlies. “Maar dat verlies is minimaal, en woog voor de eigenaars niet op tegen de esthetiek van de oplossing. Op dezelfde manier zitten ook ventielen weggevoerd achter een paneel boven de TV en in de keukenkast. Gedurende het ganse project was een goede communicatie met de schrijnwerker noodzakelijk.”

## PAS- EN MEETWERK

De plaatsing van de Zehnder ventilatie-unit was een andere uitdaging. “De ventilatie-unit kon enkel onder de schuine wand komen te staan. Er kwam heel wat pas- en meetwerk bij kijken om alle buizen mooi geplaatst te krijgen, maar het resultaat mag er dan ook wezen”, aldus de tevreden installateur.

**Jordi Nys is een eenmanszaak in ventilatie, elektriciteit en sanitair. Hij is gecertificeerd KNX-installateur, volgde onder-meer een Zennio opleidingsweek, en mocht eerder al een piloot-project met de Renson Healthbox 3.0 uitvoeren voor de installatie in vijf appartementen. Hij beschrijft zichzelf als iemand die niet enkel gepassioneerd is door zijn job, maar bijna obsessief bezig is met bijleren en bijscholen.**

Bekijk het Cebeo Campus aanbod op [www.cebeo.be](http://www.cebeo.be) voor Zehnder ventilatie en Zennio KNX opleidingen!



Verlichting en screens worden al aangestuurd door de Zennio KNX-modules.



## ZENNIO KNX

In het ventilatievraagstuk was de rol van Cebeo eerder beperkt, omdat Zehnder zelf de nodige ondersteuning bood. “Maar voor het KNX-sturingsgedeelte mag de pluim naar Cebeo gaan. De Cebeo specialisten hebben op basis van de bouwschema's de sturing geconceptualiseerd, waarna we in overleg hebben beslist welke modules we zouden gebruiken.” “Op dit moment kunnen de verlichting en de screens al aangestuurd worden, maar op korte termijn volgen ook de vloerverwarming, aanwezigheidsmelders, en dit alles zal met elkaar interageren. Zennio biedt kwalitatief heel goede oplossingen, die bovendien betaalbaar zijn”, besluit Jordi Nys.

De Cebeo specialisten hebben op basis van de bouwschema's de sturing geconceptualiseerd, waarna we in overleg hebben beslist welke modules we zouden gebruiken.

# REKEN 6X OP ONZE NIEUWE TOOLS



## BEREKEN UW VOLGENDE INSTALLATIE OP WWW.CEBEO.BE/NL/BEREKENINGSTOOLS

ELK (VER)BOUWPROJECT MOET VOLDOEN AAN VOORWAARDEN IN HET KADER VAN DE EPB-WETGEVING. DE ONLINE REKENTOOLS VAN CEBEO HELPEN JE BIJ DE DIMENSIONERING, TERUGVERDIENTIJT... VAN DIVERSE INSTALLATIES.



KOSTPRIJS EN  
TERUGVERDIENTIJT  
PV-INSTALLATIE



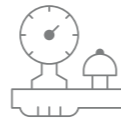
VIND ALLE  
SUBSIDIES VOOR JE  
BOUWPROJECT



BEREKENING  
WARMTEVERLIEZEN



BEREKENING  
VENTILATIE-  
DEBIETEN



DIMENSIONERING EN  
TERUGVERDIENTIJT  
WARMTEPOMP



TERUGVERDIENTIJT  
WARMTEPOMP-  
BOILER

In elk project dienen keuzes gemaakt te worden. De rekentools van Cebeo geven de installateur en bouwheer een betrouwbaar beeld van de mogelijkheden en helpen om de juiste beslissingen te nemen.

**Onze rekentools zijn gratis, dus aarzel niet.**

# DASAR® PREMIUM

## VLOERINBOUWSPOTS

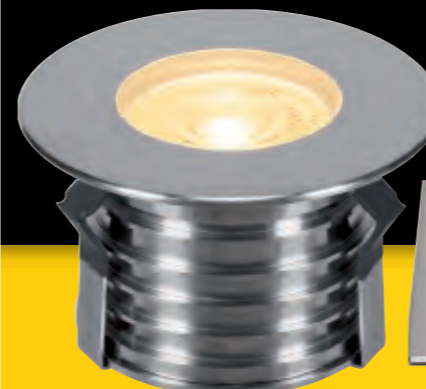
NIET STUK TE KRIJGEN - GEMAKKELIJK IN TE BOUWEN

### DASAR® PREMIUM

Direct de video bekijken:



dasar.slv.com



MADE IN  
EUROPE

DASAR® PREMIUM is dan de juiste keuze. Het uiterst kwalitatieve en bijzonder robuuste keramische glas PERLUCOR® zorgt ervoor dat het lampglas van de vloerinbouwspots 5x harder is en 100x krasbestendiger dan conventioneel glas.

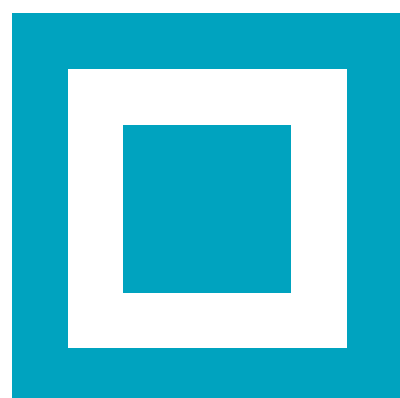
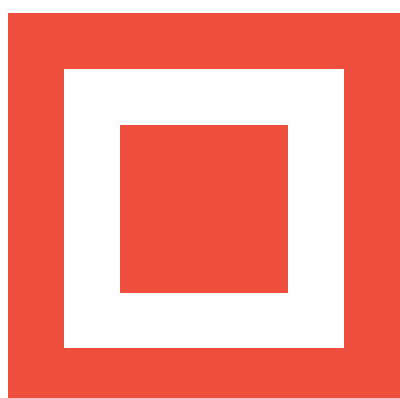


2 JAARLIJKE VAKBEURS

# CEBEO TECHNOLOGIE 19

21-23/05/19

BRUSSELS EXPO HALL 5



RESIDENTIEEL

TERTIAIR

INDUSTRIE

**YOUR  
CONVENIENCE  
COMMITMENT**

## INNOVATIES EN SERVICE DIE JOUW BUSINESS ONDERSTEUNEN

De installatiesector en industrie zitten in een stroomversnelling. De digitalisering van oplossingen creëert nieuwe mogelijkheden voor alle marktsegmenten, energie-efficiëntie blijft een heet hangijzer. Wil je weten welke de innovaties zijn op het vlak van elektrotechniek en HVAC? Bezoek dan zeker Cebeo Technologie 2019. De belangrijkste professionele beurs in de sector verzamelt 160 topfabrikanten en toont hoe Cebeo zich engageert om jouw business te ondersteunen.

MEER INFO EN REGISTREREN OP  
**[www.technologie.be](http://www.technologie.be)**

**cebeo**  
A Sonepar Company