



HAVÉ VERWARMING

SINDS 1883

De kracht van samenwerking

HAVÉ Verwarming. Mooi samenspel.





1

INTRODUCTIE



2

HISTORIE



3

OVERZICHT
VAN MERKEN

4

DIENTEN



5

PERSOONLIJK
KENNISMAKEN

Het mooiste vlammenspel is het resultaat van samenspel



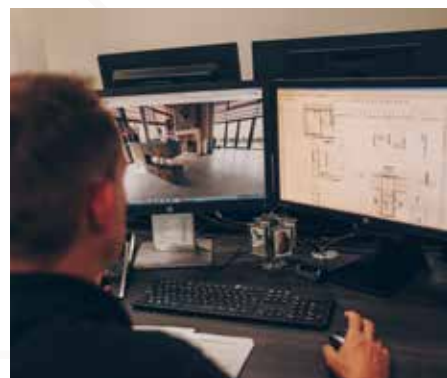
Een haard of kachel waarmee alle wensen van uw klant vervuld worden. Dat is het ideaal dat u, uw klant én wij voor ogen hebben. Groot huis of klein huis, groot budget of klein budget, standaardproduct of maatwerkoplossing: het kan allemaal. Als u straks in de gloed van het vlammen spel maar een tevreden glimlach ziet.

We gaan het samen realiseren. U bent voor de consument het eerste aanspreekpunt. De specialist die ervoor zorgdraagt dat wensen in vervulling gaan. U hebt de hoofdrol. En omdat u

daar als kachelzaak bedreven in bent, slaagt u erin een mooie haard of kachel te realiseren. Het geheim?

Het samenspel met HAVÉ Verwarming. We beschouwen het als onze dagelijkse missie om álles te leveren wat u en uw klant nodig hebben om samen de beste haard of kachel te realiseren. Alles. En dat is aanzienlijk meer dan een groot assortiment haarden, kachels en onderdelen. Zoals u in deze brochure ziet, ondersteunen we u met kennis en services tijdens de gehele klantreis. (Ofwel: de reis die uw klant aflegt van prospect tot trouwe klant.)

“We beschouwen het als onze dagelijkse missie om álles te leveren wat u en uw klant nodig hebben om samen de beste haard of kachel te realiseren.”



Zo is dat de afgelopen jaren gegroeid. Samenwerken zit in de genen van ons familiebedrijf. We houden van lange relaties, en zijn graag loyaal aan klanten, medewerkers en leveranciers. Dat betekent in de praktijk dat we ons medeverantwoordelijk voelen voor het realiseren van mooie projecten. En zo begonnen we al jaren geleden services te bieden die v rder gingen dan u van een gespecialiseerde groothandel/ importeur zou verwachten. We staan klaar voor u en uw klant. En we zien uit naar een mooi samenspel!

“ De samenwerking met HAVÉ Verwarming maakt ons sterker in de relatie met onze klanten ”

Het vuur brandt al bijna 140 jaar

Als gespecialiseerde groothandel/importeur bedienen we klanten in Nederland en België. En al hebben we inmiddels meer dan veertig medewerkers, we zijn trots op onze geschiedenis. Trots op Hermen van Veldhuizen die in 1883 de basis van ons familiebedrijf legde. Hermen trok als petroleumventer langs de boeren. Hij wordt opgevolgd door Geurt – in de volksmond ‘Geurt Peterolie’. Bijna twintig jaar later komt zijn zoon Harmen aan het roer te staan. Een echte ondernemer, in de omgeving van Lunteren beter bekend als ‘Hamp Peterolie’. Onder zijn leiding groeit het bedrijf gestaag uit. Zowel de handel

in brandstoffen als in gas-, olie- en kolenhaarden neemt een hoge vlucht.

Zoon Geurt werkt ondertussen ook in het bedrijf. Hij volgt zijn vader op en weet de groei van het bedrijf voort te zetten. In de jaren negentig verhuist het bedrijf naar de huidige locatie, op bedrijventerrein De Stroet in Lunteren. In 2010 treedt de vijfde generatie Van Veldhuizen aan: Harm-Jan. Hij heeft het ondernemersbloed niet van een vreemde. Harm-Jan bouwt HAVÉ Verwarming steeds verder uit tot dienstverlenende partner van kachelzaken. Zusterbedrijf HAVÉ Brandstoffen ontwikkelt zich tot een toonaangevende Esso-distributeur.



‘Geurt Peterolie’





Transport naar klanten in de jaren '50.

In de jaren '80 maakte HAVÉ Verwarming een sterke groei door.



“ HAVÉ Verwarming is gericht op de lange termijn. Al bijna 140 jaar. Dat is merkbaar in onze samenwerking. We merken dat HAVÉ Verwarming loyaal is aan ons – en dat we samen uitdagingen aangaan. Dat is heel waardevol. ”

In 2008 viert HAVÉ haar 125-jarig jubileum. Hare Majesteit de Koningin besluit dat het bedrijf als geheel het Predicaat Bij Koninklijke Beschikking Hofleverancier mag dragen. Een hoogtepunt in de geschiedenis van het bedrijf. En een bewijs dat vijf generaties Van Veldhuizen waarde hebben gehecht aan een solide bedrijfsvoering, gericht

op de lange termijn. Maar óók dat elke generatie wist mee te bewegen met de ontwikkelingen in de markt. Met als verborgen kracht een hecht team. Medewerkers die zich inzetten voor hun werk alsof HAVÉ Verwarming hun bedrijf is. Dankzij dát vuur is het samenspel met klanten al bijna 140 jaar hartverwarmend.



Altech


- Speksteen houtkachels
- Speksteen pelletkachels

BOCAL


- Gaskachels

Charlton & Jenrick™
Best of British fires, fireplaces & stoves


- Houtkachels
- Elektrische haarden

COCOON
 FIRES


- Bio-ethanolhaarden

duroflame®


- Pelletkachels

Dimplex®


- Elektrische haarden

DOVE


- Gaskachels
- Houtkachels

dru


- Gashaarden
- Elektrische haarden

EDILKAMIN


- Pelletkachels

ELEMENT 4


- Gashaarden
- Elektrische haarden

faber


- Gashaarden
- Elektrische haarden

HaVe
 SCHOUWEN


- Gashaarden
- (Natuursteen) schouwen

ICON FIRES


- Bio-ethanolhaarden

JACOBUS


- Houtkachels
- Pelletkachels

Jydepejsen


- Houtkachels

**NESTOR
MARTIN**



- Houtkachels
- Gaskachels

olsberg
innovativ seit 1522



- Houtkachels

SPARTHERM®



- Houthaarden

THERMOROSI
FIRE, WOOD & SON TECHNOLOGIES



- Pelletkachels

wanders
fires & stoves



- Gashaarden
- Houtkachels

**CLEAN FIRE SYSTEM
XARALYN®**



- Bio-ethanolhaarden

Afvoermateriaal

Afvoermateriaal gaskachels

- Concentrisch t.b.v. gesloten toestellen
- Enkelwandig t.b.v. open toestellen
- Dubbelwandig t.b.v. open toestellen
- Flexibele schoorsteenvoering en toebehoren

Afvoermateriaal houtkachels

- Enkelwandig (RVS, dikwandig staal, blauw gegloeid, thermisch verzinkt)
- Dubbelwandig geïsoleerd
- Flexibele schoorsteenvoering en toebehoren
- ABCAT houtrookfilter

Afvoermateriaal pelletkachels

- Enkelwandig
- Dubbelwandig
- Flexibele schoorsteenvoering en toebehoren
- Concentrisch

Haardaccessoires, onderdelen en bouwartikelen

Nisbussen, schoorsteenkappen, beugels en afwerkplaten, loodslabben en dakplaten, instortsystemen, ventilatoren, sierkappen, diverse reparatie- en onderhoudsmiddelen, onderdelen van diverse merken, installatiematerialen, et cetera.

Van **sales** tot en met **service**: wij ondersteunen u



Er komt heel wat bij kijken, wilt u succesvol zijn in de markt voor haarden en kachels. Het is een markt die om actief ondernemerschap vraagt. Het is aan u om uw onderneming op een unieke manier te positioneren in de markt. En om vervolgens van elke klant een

ambassadeur te maken. Misschien bent u geholpen als wij ervoor zorgen dat u tijdig over de juiste producten beschikt. Dat doen we dan graag en zorgvuldig. Maar de kans is groot dat we u op méér manieren kunnen ondersteunen in uw samenspel met de klant. In de vijf belangrijkste fasen van uw business, staan we voor u klaar.

HAVÉ ondersteunt u tijdens de vijf belangrijkste fasen:

1



Strategie

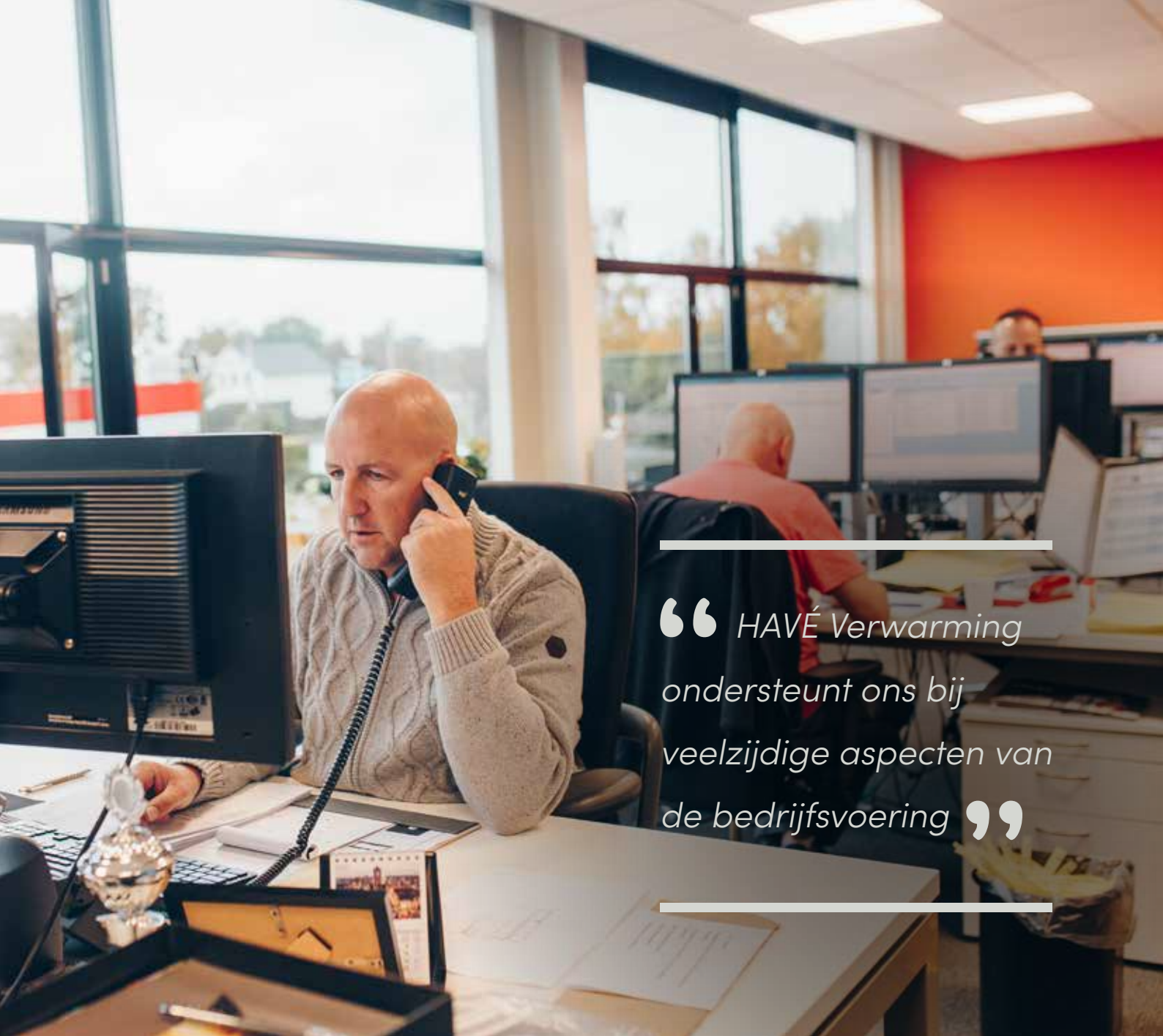
- Strategisch advies
- Assortimentsadvies
- Advies bij showroominrichting

2



Marketing

- Online marketing
- Marketing support
- Promotiemateriaal
- Leadgeneratie
- Trainingen en evenementen



“ HAVÉ Verwarming ondersteunt ons bij veelzijdige aspecten van de bedrijfsvoering ”

3



Verkoop

- Experience Center
- Telefonisch advies
- Dealerportaal
- Communicatiemiddelen
- Trainingen

4



Installatie

- Assortiment
- Voorraad
- Transport en levering
- Magazijnbalie
- Technische support
- Trainingen

5



Service

- Onderdelenlevering
- Technische support
- Dealerportaal



STRATEGIE



Strategische keuzes: Een samenspel

FASE

1

Succesvol ondernemen staat of valt met de juiste keuzes maken. Dat is in de eerste plaats aan u. Of u nu een pragmatische ondernemer bent óf een liefhebber van doordachte plannen, u hebt behoefte aan een eigen koers. Een koers waarmee u zo goed mogelijk aansluit bij de behoefte in de markt. Wij kunnen u daarbij ondersteunen.

STRATEGISCH ADVIES

Sparren, zo noemen we dat in de praktijk. We zijn geen consultants. Maar met onze kennis van

zowel bedrijfsvoering als de marktontwikkelingen, ervaren ondernemers ons als een waardevolle sparring partner. We denken graag met u mee over uiteenlopende aspecten van uw organisatie. Of attenderen u op eigen initiatief op belangrijke ontwikkelingen. Zo adviseren we over de toepassingsmogelijkheden van nieuwe technologieën (denk bijvoorbeeld aan virtual en/of augmented reality, en internet of things). Want één ding is zeker: verandering gáát komen. En meebewegen wordt belangrijker dan ooit. Daarom lopen wij graag voorop, samen met u.

Strategisch advies hoort dan ook echt bij een actieve relatie, waarin we ons wederzijds betrokken voelen.

ASSORTIMENTSADVIES

Wat is de beste collectie voor uw showroom? Welke showroommodellen gaan u de beste klanten en de meeste omzet opleveren? Dat is een belangrijke vraag als u investeert in uw showroom. Een strategische keuze, die bepalend is voor uw commercieel succes. Wij kunnen u hierin gericht advies geven, zowel met betrekking tot merken en typen kachels, haarden en schouwen. Dat zal u niet verbazen: we hebben zeer veel ervaring met product/marktcombinaties en de inrichting van kachelzaken. Zo helpen we u een commercieel aantrekkelijk assortiment samen te stellen.

ADVIES BIJ SHOWROOMINRICHTING

Als u een nieuwe showroom gaat inrichten, kunnen wij u helpen tot een goed plan te komen. Een plan waarmee u straks een optimale klantbeleving realiseert én uw verkoopkansen vergroot. We bespreken samen met u uw wensen en commerciële ideeën. Daarnaast verdiepen we ons in de mogelijkheden



van het pand c.q. de ruimte. Vervolgens tekenen we een gedetailleerde plattegrond, compleet met ideeën over de inrichting en aankleding. Zo richt u samen met uitvoerende partijen de showroom in waar het samenspel met klanten kan beginnen!

“ Wij zijn zelf meer bedreven in ons vak dan in organisatiestrategie. Daarom is het advies van HAVÉ Verwarming waardevol voor ons. ”





Effectieve **marketing**: Een samenspel

FASE 2

Als u uw businessplan in kannen en kruiken hebt, en uw showroom is ingericht, is uw volgende uitdaging om klanten naar uw winkel te krijgen. Een uitdaging die wij uiteraard niet geheel van u kunnen overnemen, maar we helpen u graag met een passend marketingadvies.

We denken liever als ondernemers actief met u mee, dan louter als leverancier op afstand. Dat maken we heel concreet.

ONLINE MARKETING

Een goede en gebruiksvriendelijke website is vandaag de dag één van de belangrijkste zaken om op orde te hebben. Het overgrote deel van de



consumenten die op zoek gaat naar een haard of kachel start online. We helpen u (online) graag op weg en bieden een gratis koppeling met onze website aan. Zo laadt u makkelijk al onze producten – of een selectie daarvan – in op uw eigen website. Dankzij deze koppeling is het assortiment op uw website uitgebreid en altijd actueel. Want wat wij op www.haveverwarming.nl veranderen, verandert op uw website mee.

Om u te voorzien van volledige productinformatie, houden wij onze websites actueel. Naast HAVEVERWARMING.NL beheren we de Nederlandse websites van diverse leveranciers. Onder andere door het aanbieden van relevante en informatieve (product)teksten, duidelijke afbeeldingen en video's, specificaties en documentatie.

LEADGENERATIE

Onze websites zijn gevuld met informatie over haarden, kachels en toebehoren. Ze worden actief onderhouden en geoptimaliseerd voor zoekmachines. Dat vertaalt zich in de nodige bezoekersaantallen. Dat leidt tot geïnteresseerde bezoekers die: A) benieuwd zijn wie onze kachels verkoopt in hun omgeving. Wij geven dan het adres door van de dichtstbijzijnde dealer(s). Dat kan u nieuwe klanten opleveren die u zelf dus niet actief hoeft te werven; B) eerst naar ons Experience Center komen en dan naar u worden doorverwezen. Wij verkopen onder geen beding rechtstreeks aan particulieren. Zo kunt u klanten ontmoeten die hun keuze al hebben gemaakt, en waarmee u alleen nog de installatie hoeft te bespreken.

Daarbij genereren we ook rechtstreeks leads voor u door het beantwoorden en doorsturen van online adviesaanvragen van consumenten én het aanbieden van dealerlocators waar we u als specialist van onze merken in de spotlights zetten.

MARKETINGSUPPORT

We hebben bij HAVÉ veel kennis van marketing en communicatie. Met een afdeling enthousiaste marketingspecialisten pakken we veel werkzaamheden en vraagstukken zelf op. Om u goed op weg te helpen, delen we graag onze kennis en staan we klaar om u te voorzien van advies en helpen we u aan (gepersonaliseerd) promotiemateriaal.

PROMOTIEMATERIAAL

Over promotiemateriaal gesproken, we bedenken en ontwerpen veel zelf. Van flyers tot brochures. En van showroomkaarten tot prijslijsten voor consumenten. Alles in lijn met onze eigen huisstijl, die van de fabrikant in kwestie, of indien gewenst met uw huisstijl. Met als doelstelling om professionaliteit uit te stralen en u te ondersteunen te maken tijdens het verkoopproces. Mooi samenspel.

TRAININGEN

Een laagdrempelige én effectieve manier om nieuwe consumenten te ontmoeten, is het organiseren van een training. Een training houdt stoken bijvoorbeeld. Wij kunnen u helpen met de invulling van het programma. Als u zo'n training geeft in uw showroom, en u geeft er de nodige ruchtbaarheid aan, kunt u zomaar tientallen of zelfs honderden bezoekers trekken. Een krachtig marketinginstrument.

Daarnaast bieden we ook verschillende trainingen aan bij ons op locatie waarmee we u als ondernemer, maar ook uw collega's, verder willen helpen. Denk hierbij aan verkooptrainingen en (technische) producttrainingen. Deelname aan deze trainingen is meestal gratis!

“ HAVÉ Verwarming helpt ons te klanten te vinden én orders te scoren. Het is belangrijk dat we meebewegen met de markt, en dat we ons voordeel doen met de online ontwikkelingen. HAVÉ Verwarming maakt dat een stukje gemakkelijker voor ons. **”**



Succesvol **verkopen**: Een samenspel

FASE 3

EXPERIENCE CENTER

Consumenten bezoeken doorgaans meerdere kachelzaken alvorens tot aankoop over te gaan. Uiteraard kan maar één aanbieder de order krijgen. U vergroot uw kans met een doorverwijzing. Want diegenen die u naar het HAVÉ Experience Center verwijst, bezoekt ons vaak in plaats van uw concurrent. En het Experience Center is in de praktijk ook uw showroom. De verkopers aldaar maken offertes en sluiten deals voor u. En koppelen terug naar u.

In onze 1.200 vierkante meter grote showroom, staan meer dan 350 kachels en haarden opgesteld. Als uw klant op eigen initiatief of op uw advies naar ons Experience Center komt, zorgen wij dat deze wordt ontvangen. Gastvrij én actief. Onze verkopers helpen uw klant een keuze te maken. Ze sluiten waar mogelijk namens u de deal of maken een offerte (exclusief installatie, afvoerkanaal, etc.). Kort na dit bezoek kunt u de offerte met het bezoekverslag per mail tegemoet zien. Deze documenten zijn ook weer in te zien op uw account in het dealerportaal. Uiteraard blijft het uw klant: wij leveren niet rechtstreeks aan

particulieren. Het is aan u om de levering en installatie te bespreken en tot goede afspraken te komen. Zo kunt u dankzij dit samenspel uw klant bedienen en een mooie haard of kachel realiseren.

TELEFONISCH ADVIES

Tijdens een verkoopgesprek met uw klant of het uitwerken van een offerte, kunt u voor vragen komen te staan. Vragen over de modellen bijvoorbeeld, over de beschikbare voorraad of over de technische mogelijkheden. Welke vragen u ook hebt: u kunt meteen contact opnemen met onze binnendienst. Onze specialisten zorgen dat u – vrijwel altijd direct – een antwoord krijgt waarmee u verder kunt.

DEALERPORTAAL

Informatie online en centraal op 1 plek, om het u als dealer zo makkelijk mogelijk te maken. Met deze gedachten hebben wij ons dealerportaal MIJNHAVEVERWARMING.NL ontwikkeld. Met uw persoonlijke inloggegevens heeft u eenvoudig toegang tot informatie over onze voorraden en prijzen. En hier vindt u ook uw condities, offertes, serviceaanvragen, facturen en kunt u uw bestellingen inzien en volgen.

COMMUNICATIEMIDDELEN

In het verkooptraject kan het handig zijn als u uw klant informatie kunt meegeven. Hoewel u liever de deal meteen sluit, is het begrijpelijk dat consumenten een zorgvuldige keuze willen maken. We stellen hiervoor brochures beschikbaar voor veel van onze merken. Daarnaast kunt u op onze website HAVÉverwarming.



nl per product heel eenvoudig een folder samenstellen. U surft naar het betreffende model en downloadt vervolgens het informatieblad. Hierop is veel informatie te vinden over het model, inclusief afbeelding, lijntekening, maatvoering en overige specs. Een representatieve bijlage bij uw offerte.

TRAININGEN

Regelmatig geven wij sales- en gedragstrainingen voor onze dealers. Gerichtte trainingen, waarmee u uw verkoopvaardigheden ontwikkelt en aanscherpt. Van klantgericht advies tot het sluiten van de deal. Zo investeren we samen met u in het versterken van uw commerciële kwaliteiten.

“ Wij maken dankbaar gebruik van het Experience Center als een verlengstuk van onze showroom. ”



INSTALLATIE

Vakkundig installeren: Een samenspel

FASE

4

Het echte vakwerk gaat beginnen als uw klant een haard, kachel en/of schouw heeft gekocht.

Het is aan u om deze vakkundig te installeren. Hiermee kunt u op verschillende manieren laten zien dat u een professionele partij bent. U wilt liefst snel leveren, en sowieso volgens de afspraken die u met uw klant hebt gemaakt. Daarnaast wilt u met de juiste materialen installeren, effectief en (brand)veilig. Wij staan bij dit samenspel voor u klaar, zodat u alles bij de hand heeft, wat u nodig hebt.

ASSORTIMENT

We hebben als groothandel/importeur een reusachtig assortiment, met meer dan 10.000 producten. We hebben kachels en haarden van tientallen merken. Van veel gekozen modellen tot exclusieve modellen. Van hout- en pelletkachel tot gas- en elektrische haard. Daarnaast hebben we een uitgebreid assortiment rookgasafvoermaterialen en alle denkbare toebehoren. Veel van deze producten hebben we in ons magazijn voor het grijpen liggen, en kunnen we dus snel leveren. Als u een afspraak maakt voor de installatie bij uw klant, zorgen wij dat alle onderdelen er zijn. Tot op het laatste schroefje. Dat is ideaal voor u; door alles bij één partij te bestellen, bespaart u zich veel tijd, geld en moeite.

TRANSPORT EN LEVERING

Onze eigen chauffeurs zorgen (binnen Nederland) voor de aflevering van uw bestelde producten. Hetzij bij u op de zaak, hetzij bij uw klant thuis (tegen een geringe extra vergoeding). Onze mensen verzekeren u van een zorgvuldige behandeling van de producten, zodat deze compleet en onbeschadigd bij u worden afgeleverd.





AFHAALSERVICE ONDERDELEN

Hebt u snel onderdelen nodig? En bent u in de buurt van Lunteren gevestigd of kunt u langskomen? Welkom bij de afhaalbalie in ons magazijn. Wij zorgen dat u - letterlijk - meteen weer verder kunt.

TECHNISCHE SUPPORT

Bij de werkvoorbereiding of de daadwerkelijke installatie kunt u specifieke technische vragen hebben. Vragen over bijvoorbeeld de wijze van monteren, het veilig installeren, de dimensies van het rookgasafvoerkanaal, etc. Welke technische vragen u ook hebt: onze binnendienstmedewerkers

zorgen dat u antwoord krijgt. Door hun jarenlange ervaring, productkennis en technische knowhow, krijgt u snel en concreet antwoord.

TRAININGEN

In het samenspel met uw klant, ziet deze u als specialist. Daarom is het belangrijk dat u over voldoende actuele productkennis beschikt. Wij organiseren regelmatig technische producttrainingen. Daarbij vertelt een specialist van de fabrikant of van ons u alle technische ins en outs van een product(lijn). Dat is kennis die goed van pas komt bij zowel installatie als service.





SERVICE

Klantgerichte service: Een samenspel

FASE 5

Na de installatie van een haard of kachel, verleent u uw klant uiteraard de nodige service. Dat is niet overbodig: u zult regelmatig vragen krijgen over de bediening of het onderhoud, of gevraagd worden voor inspectie of technisch onderhoud. Zoals u dan klaar staat voor uw klant, staan wij klaar voor u.

“ Onze klanten doen ook jaren na de installatie een beroep op onze service. Dat vinden wij vanzelfsprekend. Het is handig dat wij op onze beurt weer een beroep op HAVÉ Verwarming kunnen doen. Zo garanderen we altijd de beste service. ”

ONDERDELENLEVERING

Heeft u voor reparatie, uitbreiding of vervanging onderdelen nodig? Wij kunnen u deze snel (want meestal uit voorraad) leveren. Als u in de buurt bent, kunt u meteen langsrijden en het betreffende onderdeel ophalen. Anders bezorgen onze chauffeurs de onderdelen die u nodig hebt voor uitstekende service.

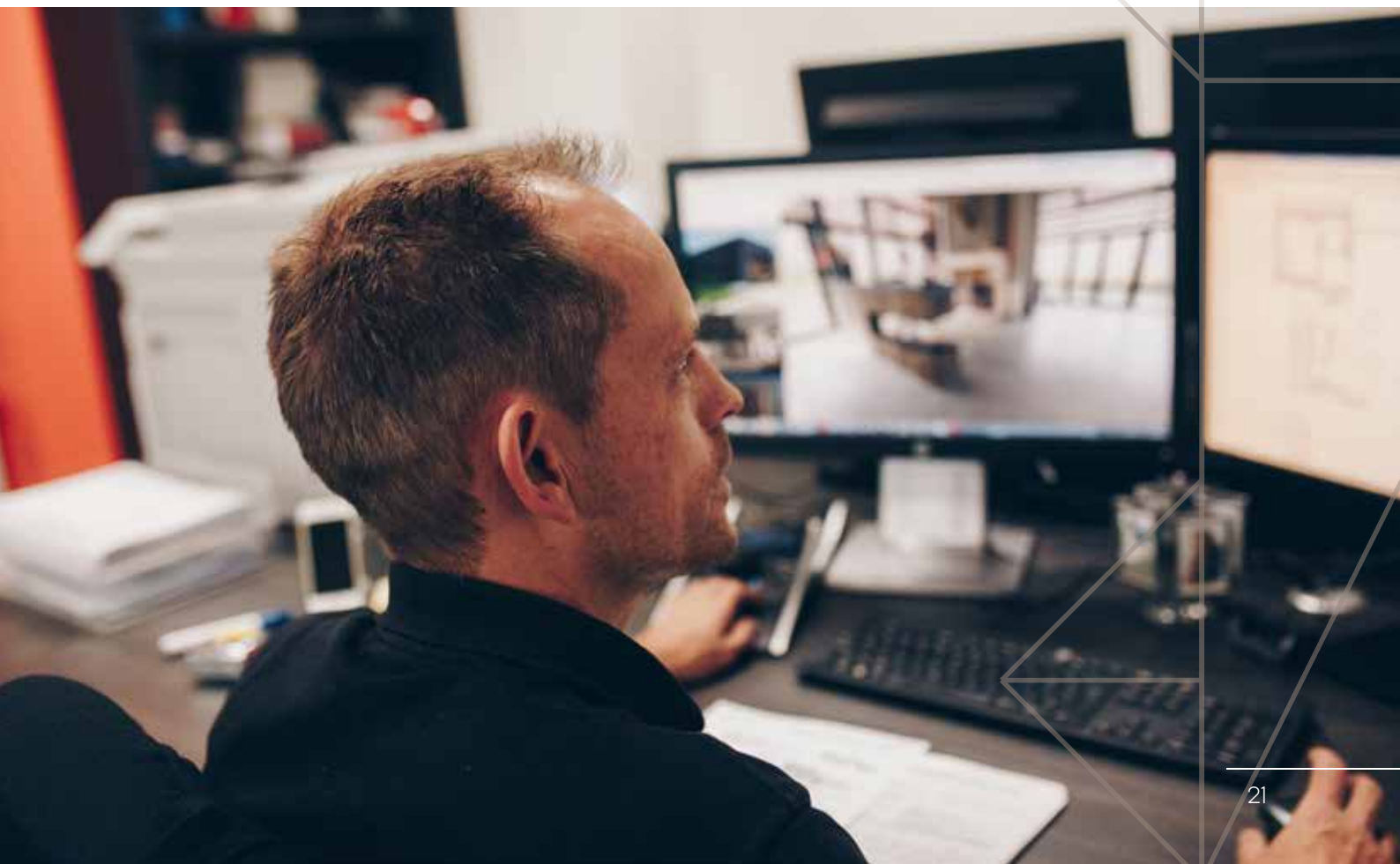
TECHNISCHE SUPPORT

Vragen over storingen of mankementen: ze kunnen u voor raadsels stellen. In dat geval kunt u gebruik maken van onze kennis en ervaring. Onze binnendienst-medewerkers zullen de meeste vragen meteen kunnen beantwoorden, zodat ú uw klant adequaat service kunt verlenen. Daarbij hebben we korte lijnen met onze leveranciers om u goed van dienst te kunnen zijn. Een kwestie van samenspel.

DEALERPORTAAL

Ons dealerportaal biedt meer dan alleen relevante informatie over onze producten en uw bestellingen. Zo kunt u op MIJN-HAVEVERWARMING.NL ook terecht voor service. Via ons online dealerportaal kunt u eenvoudig een service aanvraag online aanmelden. De status van deze aanvraag kunt u vervolgens via uw account volgen.

Na het aanmelden van de service aanvraag, zorgen wij ervoor dat u binnen 48 uur een terugkoppeling hebt ontvangen met de vervolgstap. Uw aanvraag is onze zorg! Het doel is om eerst zelf de melding op te lossen, wanneer we hier niet uitkomen zetten we het door naar de fabrikant en blijven we ons voor u inzetten totdat het is opgelost.



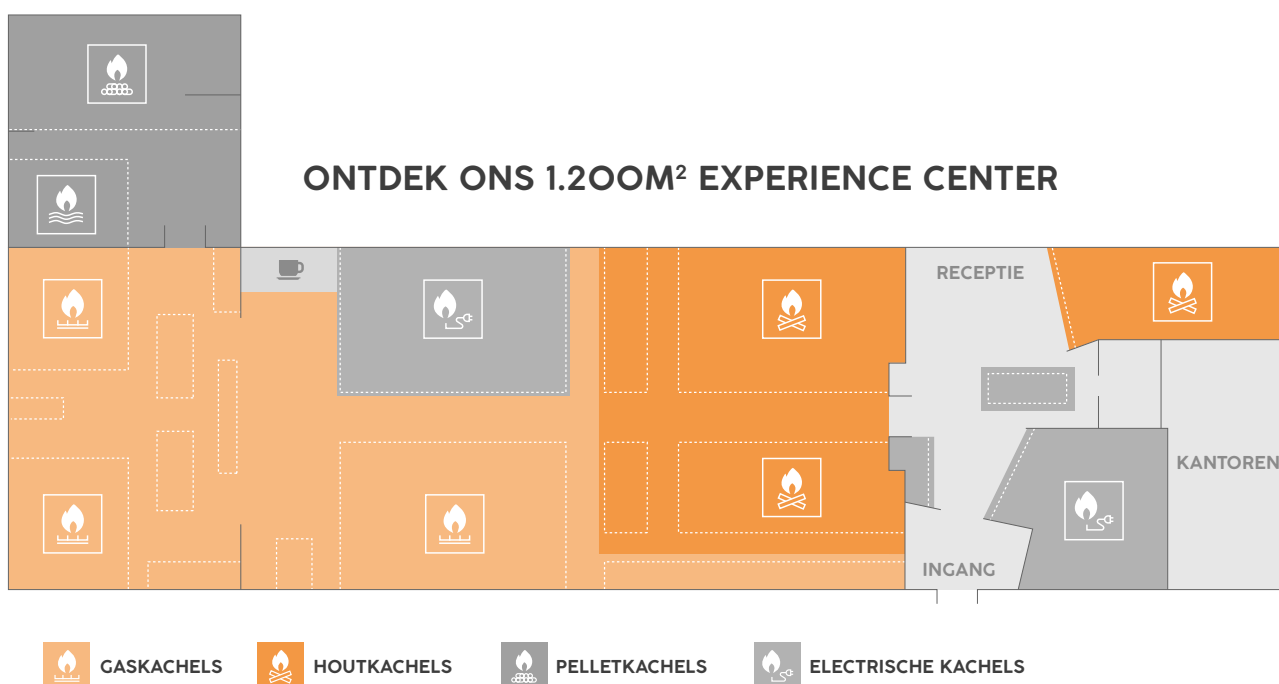


Zullen we persoonlijk kennismaken?



Meer weten over ons assortiment en onze veelzijdige dienstverlening? Kom langs in ons Experience Center, bezoek onze website of nodig één van onze accountmanagers uit voor een persoonlijke kennismaking.

HAVÉ Verwarming. Mooi samenspel.





“ De samenwerking met HAVÉ Verwarming biedt ons veel vrijheid en mogelijkheden. We bepalen zelf van welke producten en diensten we gebruik maken. En of onze orders nu groot of klein zijn, HAVÉ Verwarming is altijd even gemotiveerd om kwaliteit te leveren. ”





HAVÉ Verwarming. Mooi samenspel.



Experience Center in Lunteren
Middelpunt van Nederland!

HAVÉ Verwarming
Hullerpad 34
6741 PA Lunteren
0318 - 488 600

info@haveverwarming.nl
www.haveverwarming.nl