



PERSBERICHT VAN MARCKE – 20/04/2020

## De Van Marcke-groep innoveert en transformeert om de uitdagingen van de Covid-19 crisis aan te gaan

Kortrijk, 20 april 2020 - Het Coronavirus houdt iedereen in zijn greep en heeft een impact op ons allen.

Dit zijn ongeziene tijden voor bedrijven. Plots worden de activiteiten noodgedwongen stilgelegd en toch blijft de ondernemingszin groot om voldoende veerkracht te vinden om zich als bedrijf te heruitvinden en de producten en diensten op een volledig andere manier aan de klanten aan te bieden.

Van Marcke heeft als missie 'We care for quality of life'. Hun doel is om producten, diensten en oplossingen aan te bieden in warmte en water die enerzijds de installateur ontzorgen en anderzijds de eindgebruiker het nodige comfort biedt en dit met respect voor de omgeving.

De uitdaging voor Van Marcke bestaat er dus uit dit te kunnen blijven doen en dit door ook strikt de hygiënische maatregelen te volgen.

Het tijdspectief en de reactiesnelheid is zoals bij iedereen verschoven van jaar naar maand, en van week naar dag naar uur. De uitdaging is de diensten verder te verlenen wat de situatie ook is.

### Drie nieuwe dienstverleningen vanuit 74 operationele Van Marcke Technics winkels

Gezien de producten van Van Marcke als essentieel beschouwd worden en Van Marcke bijgevolg paraat moet zijn voor de professionele klanten, zijn de Van Marcke Technics winkels omgeschakeld naar Pick-up points. De klanten kunnen via een nieuw opgestart callcenter hun bestellingen plaatsen en deze worden dan voorbereid. Verkiezen ze de digitale weg, dan kunnen ze gebruik maken van de Blue Order App. De derde nieuwe dienstverlening is Van Marcke Express. Indien de klant zich liever niet wil verplaatsen dan brengt Van Marcke de goederen via deze dienst binnen de 90 minuten tegen een vaste kost van 25 euro. Deze diensten zullen nu verder aangeboden worden en ontwikkeld worden voor de professionele klanten, zeker na de Corona crisis want dit betekent voor hen een verhoogde efficiëntie.

### Van Marcke Inspirations gaat virtueel

De Van Marcke Inspirations zijn gesloten voor publiek maar dankzij de nieuwe technologie is Van Marcke erin geslaagd om de klanten digitaal te verbinden met de toonzaalmedewerkers. Ze zijn op werkdagen bereikbaar om advies te geven, offertes op te maken en bestellingen op te nemen.

Vanuit hun warme thuis kunnen de klanten een **live video afspraak** maken en hun huidige badkamer tonen aan de hand van foto's, video's en zo hun wensen en dromen delen. Op deze manier krijgen de specialisten voor badkamerinrichting van Van Marcke een goed zicht op de situatie bij de klant thuis en kunnen ze gericht **advies vanop afstand** geven, een plan opmaken en ook de producten live tonen in de toonzaal. Dankzij deze **nieuwe dienstverlening** kan de klant zich laten inspireren en adviseren om zo zijn droombadkamer te kiezen vanop afstand.

Ook advies rond verwarming kan verkregen worden via een persoonlijk videogesprek.

Deze nieuwe manier van werken op afstand is zeer succesvol en is een reële opportuniteit voor de toekomst. Het is ook de cultuur van reactiviteit die de groep Van Marcke drijft. Zich aanpassen aan nieuwe markttuitdagingen in alle omstandigheden.

### **Van Marcke Installs – perfecte ‘dating’ site tussen particulier en installateur**

De particulier die een dringende vervanging moet laten uitvoeren van een verwarmingsketel, boiler of waterverzachter kan dit doen via het **online platform Van Marcke Installs**, dat in 2019 gelanceerd werd. Van Marcke Installs verbindt op die manier de particulier met de professionele installateur die actief is in deze uitzonderlijke tijden en die instaat voor de goede uitvoering. Van Marcke Installs staat in de voor de facturatie, de administratie, de garantie en de betaling naar de installateur.

Particulieren hebben in deze tijden soms problemen om een installateur te vinden om andere **urgente herstellingswerken voor chauffage, waterbehandeling en kraanwerk** uit te voeren bij hen thuis.

Daarom werd dit platform uitgebreid als netwerkplatform en wil Van Marcke Installs een coördinerende rol spelen om deze 2 werelden te verbinden. Er wordt gezorgd voor de ‘perfecte date’ tussen de vraag van de eindklant en een partner installateur.

### **Van Marcke College zet in op e-learning**

Van Marcke houdt contact met hun installateurs via korte digitale enquêtes en bevraagt welke diensten zij verwachten in deze tijden. Daaruit kwam onder andere naar voor dat de installateurs meer tijd hebben om opleidingen te volgen en dus heeft Van Marcke College de meest succesvolle trainingen in 2 weken tijd omgevormd naar e-learning sessies. Een mooi voorbeeld hiervan zijn de (verplichte) Cerga opleidingen die omgetoverd zijn tot digitale opleidingen en vanaf woensdag zullen doorgaan. Er zijn al 300 inschrijvingen wat deze digitale opleidingen een groot succes maakt.

**Een crisis is een moment van waarheid, door veerkracht en wendbaarheid kunnen we er allen uit geraken. Van Marcke is dan ook trots op het doorzettingsvermogen en de creativiteit van de medewerkers, de van Marcke’s. Hun inzet in deze tijden heeft dit allemaal mogelijk gemaakt.**

**In dit Corona tijdperk staan de Van Marcke medewerkers meer dan ooit klaar om de klanten zo optimaal mogelijk te bedienen. De visie is meer dan ooit ‘We willen van een huis een thuis maken’ en dit dankzij het brengen van warmte en water.**

### **Contactpersoon pers**

Agnès Pringiers  
Van Marcke Public Relations  
+32 479 97 93 14  
apringiers@vanmarcke.be

Heeft u interesse in een adviesgesprek met een toonzaalmedewerker, contacteer dan de Van Marcke Inspirations winkel in uw buurt: <https://www.vanmarcke.com/nl-be>

Heeft u, als installateur, een product nodig uit een van de Van Marcke Technics winkels dan kan u de operationele Van Marcke Technics winkels terugvinden op <https://www.vanmarckepro.com/nl-be/nieuws/coronavirus>

Wenst u een aankoop te doen of een herstelling te laten uitvoeren via Van Marcke Installs dan kan dit op <https://www.vanmarcke.com/van-marcke-installs/nl-be>