

Goeie afspraken maken met de klant en die ook altijd nakomen. Dat is de basis waarop de broers Martien en Adriaan van Os hun bedrijf Navimar hebben opgebouwd. Het in Terneuzen gevestigde Navimar is uitgegroeid tot een vraagbaak voor binnenvaartschippers uit heel Noordwest-Europa en verder. Dankzij een grenzenloze service en een uniek assortiment in scheepvaartbenodigdheden, inclusief scheepselektronica en scheepsnavigatie. "We hebben ons succes aan de klant te danken."

Navimar:

Werk maken van klanttevredenheid



Ruim tien jaar zijn ze samen bezig met Navimar. Een no nonsense organisatie. Geen dure woorden of loze praatjes. Wel een complete lijn kwaliteitsproducten van gerenommeerde fabrikanten. Navimar levert, installeert en repareert scheepsmaterialen, in de ruimste zin van het woord. Ze doet dat vanuit het bedrijfsgebouw, vlakbij het sluiscomplex van Terneuzen. Maar vaak ook op locatie. Martien en Adriaan van Os maken werk van klanttevredenheid. Altijd gedaan. Toen Martien zelf nog voer, heeft hij geregeld aan den lijve ervaren hoe het niet moet. Aan je lot overgelaten worden in vreemde havens. Valse voorlichting. Voor een schipper is er niets erger. Die ervaring hebben ze altijd in hun achterhoofd gehouden. En vormt de grondslag voor Navimar en het daarmee verwante Ship Fit, de tak die zich toelegt op alle bovenwater ijzerwerk. Met dat sausje zijn ze overgoten. Van huis uit. Die instelling verwachten ze ook van hun medewerkers. Daarop worden ze ook geselecteerd. Nieuwe medewerkers worden pas aangenomen na een intensief traject, waarin duidelijkheid over en weer de boventoon

voert. Zoals dat past bij een organisatie waar de handjes uit de mouwen moeten worden gestoken en onregelmatigheid de regel is. Een klant die stil ligt, ziet zijn geld verdampen. Dat weten ze bij Navimar. En daarom draait alles om slagvaardigheid en het beschikbaar hebben van een breed assortiment van producten van de allerhoogste kwaliteit. Investeren in een tevreden klant betaalt zich altijd uit, is de stelregel bij Navimar. Maar ook als een klant toevallig een keer minder tevreden is, horen ze het graag. "Want daar kunnen wij onze organisatie op sturen en verbeteren."

Golfbeweging

Als specialist in scheepsbenodigdheden heeft Navimar vanaf de start gekozen voor het meest brede assortiment in de markt. Een bewuste keuze. Economie is per definitie een golfbeweging, weten de broers Van Os. In slechte tijden wordt er vooral gerepareerd en moeten scheepsverven en dat soort producten beschikbaar zijn. Zoals er in betere tijden wordt geïnvesteerd in technologische hoogstandjes en andere innovaties. Dus hebben ze bij Navimar ook de meest moderne scheepsnavigatie, camera's, gsm-fax systemen en satelliet-

systemen. Een met zorg samengestelde mix van producten en oplossingen die de organisatie minder kwetsbaar maakt. Ook bij het uitbouwen van het assortiment kenmerkt Navimar zich als een dienstverlener waarin alles draait om nuchterheid en vertrouwen dat in de loop der jaren is opgebouwd. "We laten ons niet door mooie praatjes van verkopers op een roze wolk zetten." Liever kiezen de broers Van Os voor de praktijk. Om in het dagelijks gebruik te zien of een product werkelijk toegevoegde waarde biedt. De klant als verlengstuk en onmisbaar onderdeel van de organisatie. Een wisselwerking die Navimar mettertijd op een hoger plan heeft gebracht. "Duurzame relaties bouw je met geduld op. We kiezen nooit voor successen op de korte termijn en werken altijd vanuit onze betrokkenheid bij de scheepvaart."

Servicecentrum

Precies daarom is Martien van Os ook bestuurslid van de plaatselijke afdeling van schippersvereniging Schuttevaer. En van nabij betrokken bij alle maritieme ontwikkelingen in het werkgebied. Natuurlijk biedt de Schelde-Seine verbinding geweldige kansen voor het bedrijfsleven in de streek, ook voor een specialist als Navimar. Maar dan moeten ondernemers en overheden dat volgens de broers Van Os ook daadwerkelijk willen. Op termijn zien zij het gebied rond de zeeluis bij Terneuzen uitgroeien tot een heus servicecentrum voor de binnenvaart. In al die ontwikkelingen wil Navimar graag een rol spelen. Een dure strategische visie hebben de broers Van Os daarvoor niet nodig. "We blijven voor de klant gewoon ons uiterste best doen."

Navimar
Scheidendijk 29
4531 BW Terneuzen
T 0115 - 61 63 29
F 0115 - 62 25 91
info@navimar.nl
www.navimar.nl