

# Navimar: alles draait om vertrouwen



**M**artien van Os is een man van de praktijk. Zelf jarenlang gevaren. Recht door zee. Wars van mooie praatjes. Zelf had hij er altijd een bloedhekel aan als hij in een vreemde haven niet goed geholpen werd. Daar ergens ligt de kern van de bedrijfsfilosofie van Navimar. Je benen onder de kont vandaan lopen voor de klant. Ook als het later dan kantoor tijd is. Altijd op zoek naar de beste oplossing. Ook als die oplossing de eigen portemonnee niet direct ten goede komt. Bij Navimar maken ze er geen punt van om te vertellen dat de klant ergens anders beter kan slagen. Zonder extra kosten wordt de schipper of de rederij in contact gebracht met een bedrijf dat de betreffende klus beter kan klaren. Denk hierbij aan het betimmeren van stuurhutten, ijzerwerk, het inbouwen van motoren of het oplossen van ingewikkelde automatiseringsvraagstukken in bijvoorbeeld een navigatiesysteem. Dat soort zaken doen ze bij Navimar dus niet. Hetzelfde principe geldt bij extreme prijsverschillen van gereedschappen, onderdelen en andere producten waar de aftersales er minder toe doet. Op zo'n moment begrijpt Van Os dat de klant best een gokje bij een internetwinkel wil wagen. Ook dat hoort bij de duurzame relatie met de klant. Bij Navimar maken ze er geen probleem van. Omdat ze weten dat een dergelijke boodschap op termijn geld oplevert. "Investeren in een tevreden klant betaalt zich altijd uit."

## Zekerheden

Natuurlijk kon Martien van Os destijds in 1993 niet voorzien dat zijn bedrijf zo'n hoge vlucht zou nemen. Begonnen in de garage, zoals veel startende ondernemers. Stap voor stap gegroeid, vanaf 1999 onder de naam Navimar. Tegenwoordig gevestigd aan de Schependijk in Terneuzen, langs het kanaal naar Gent. Een prima plek. Niet te missen scharnier in de vervoersstromen vanuit de Delta naar het achterland, en vice versa. Navimar is metertijd uitgegroeid tot een toonaangevend partner van de beroepsvaart, van eenmanszaken tot grote rederijen. De uitstraling van het bedrijf overstijgt de landsgrenzen. Veel klanten zijn gevestigd in Duitsland, Frankrijk en België. Bij Navimar weten ze zich verzekerd van kwaliteit en een ongeëvenaard focus op klanttevredenheid. Voor dat soort zekerheden varen ze graag een dag of wat door. Het omgekeerde gebeurt ook: de technische dienst van het bedrijf zoekt de klant op, bij een storing of andere calamiteit. Niet voor niets hoort Navimar bij het dealernetwerk van Radio Holland, een verzameling specialisten die weten dat het soms nodig is om ineens aan de bak te moeten. Om de hoge verwachtingen bij de klant in te lossen wordt bij Navimar voortdurend geïnvesteerd in de kwaliteit van de medewerkers. Zeven optimaal gemotiveerde mensen zijn er in de weer voor de klant. Of ze zijn juist op cursus bij een fabrikant om de nieuwste snufjes

*lets verkopen of repareren is geen kunst. Wat wel moeilijk is: tevreden klanten aan boord houden. Precies daar zijn ze bij Navimar in Terneuzen goed in. Binnenvaartschippers uit heel Noordwest-Europa leggen aan bij de specialist in scheepvaartbenodigdheden. Hoe dat komt? Navimar heeft een breed assortiment van producten van de allerhoogste kwaliteit. Bovendien staat het bedrijf van de broers Martien en Adriaan van Os bekend om zijn unieke service. Eerlijke voorlichting is de kurk waar de onderneming op drijft. "Een duidelijk verhaal wordt door de klant altijd gewaardeerd."*

in hun vakgebied te leren kennen.

Bij Navimar draait volgens Van Os alles om vertrouwen, ook richting toeleveranciers. Ook daardoor kan er buitengewoon snel worden geanticipeerd op vragen van de klant. Trouwens, ook de pleziervaart en ondersteunende bedrijven die werken in de maritieme sector doen graag zaken met Navimar. Met zoveel loyale klanten heeft Navimar ook de crisis goed doorstaan en kijkt het volgens Van Os met veel vertrouwen naar de toekomst. "Ons assortiment groeit nog steeds, van complete dashborden voor de stuurhut tot scheepsverf en smeermiddelen. Voor het installeren en repareren hebben we de beste mensen aan boord. En iedereen binnen onze organisatie weet waar het om gaat: we willen onze klanten aan de balie terugzien."

Navimar  
Schependijk 29  
4531 BW Terneuzen  
T 0115 - 616 329  
F 0115 - 622 591  
info@navimar.nl  
www.navimar.nl