

‘Tweederde van de consumenten staat open voor Apple refurbished’

(en vijftien andere redenen om als reseller voor Apple refurbished te gaan)

Steeds meer resellers kiezen ervoor om minder nieuwe Apple te verkopen en in plaats daarvan voor Apple refurbished te gaan, merkt Jan-Willem van Dijk, CEO van Forza Refurbished. Jan-Willem geeft vijftien redenen waarom Apple refurbished voor (vrijwel) iedere reseller van toegevoegde waarde is.

Uit de Grote Refurbished Barometer 2020 van Big Spark blijkt dat tweederde van de respondenten bij de overweging van hun volgende smartphone openstaat voor Apple refurbished. Jan-Willem: "Dat geeft aan hoe groot de potentie van deze markt is. Vandaag de dag heeft 6 procent van Nederland een refurbished iPhone, maar die markt kan nog wel een paar keer zo groot worden." Hoewel uit onderzoeken blijkt dat Apple qua klanttevredenheid en loyaliteit het meest favoriete merk is, heeft Apple wereldwijd slechts een marktaandeel van 19 procent. Apple heeft namelijk één groot nadeel: de prijs.

70 procent goedkoper

"Een instapmodel iPhone 11 kost zo'n 800 euro. Een 11 Pro Max 1.250 euro. Dat zijn bedragen die door de meeste mensen niet zijn op te hoesten. Of het zijn in ieder geval bedragen die de meeste mensen niet willen uitgeven aan een telefoon. En juist daarom is refurbished Apple zo interessant. Onze twee best verkochte iPhones zijn de iPhone 7 met een verkoop adviesprijs vanaf 199 euro en een iPhone 8 van 319 euro. Dan ben je dus tot wel 70 procent goedkoper uit in vergelijking met een instapmodel iPhone 11."

#1 Apple is hét favoriete merk

Van de Nederlandse jeugd (12 tot 20 jaar) heeft 52 procent een (Apple) iPhone. Van alle smartphone-merken is de merktrouw van iPhone-gebruikers met 89 procent het hoogst. Ook de algemene tevredenheid over een iPhone is met 95 procent het hoogst van alle merken. Apple biedt gebruikelijk 5 jaar (iOS-)ondersteuning op haar iPhones. Samsung garandeert slechts 2 jaar. Of je nu een website hebt of een winkel (of beiden). Je kunt niet zonder Apple. Voor een Apple device komen mensen naar je winkel.

#2 Forza is een bekend A-merk

Je wil in je winkel of webshop een bekend merk verkopen. Uit panelonderzoek is gebleken dat Forza en leapp de twee bekendste merken zijn die Apple Refurbished verkopen. Forza heeft afgelopen jaren veel geïnvesteerd in haar merk. Met onder meer een nationale radiocampagne, Erben Wennemars als ambassadeur (drie jaar), reclameboarding en als shirtsponsor van NAC Breda. Tot en met augustus zijn we offline én online zichtbaar bij Margriet, Libelle, Tina, Veronica Magazine en Nu.nl.

#3 Interessante marges

Op de helft van ons iPhone-assortiment geven we resellers 12,5 procent korting. Daarnaast zien we dat de meeste resellers onze producten verkopen met een opslag van bijvoorbeeld 10, 20 of soms zelfs wel 30 euro. Brutomarges van 20 procent (!). Daar komen de marges van bijverkoop van screenprotectors, hoesjes en van service als het overzetten van data of het plaatsen van een screenprotector nog bij. Als je de marges op het refurbished-toestel, de accessoires en de servicefee, waar klanten tot 30 euro voor over hebben, bij elkaar optelt, dan ga je heel ruim over de 100 euro marge per toestel heen.

#4 Prijs is key

Klanten kiezen voor refurbished Apple vanwege de prijs. En juist daarom is refurbished Apple van Forza zo interessant. Onze twee best verkochte iPhones zijn de iPhone 7 met een verkoopprijs vanaf 199 euro en de iPhone 8 vanaf 319 euro. Dan ben je dus tot wel 70 procent goedkoper uit in vergelijking met een instapmodel iPhone 11. Het prijsverschil met nieuw moet minimaal 100 euro zijn. Hoe groter het prijsverschil met nieuw, hoe beter een product verkoopt.



Een voorbeeld van hoe je Apple refurbished aantrekkelijk kunt presenteren.

#5 Kwaliteit

Forza heeft geïnvesteerd in robots die een iPhone in circa 4 minuten op meer dan 50 punten controleren. Het leasen van deze apparaten kost ons tienduizenden euro's per maand. Maar het zorgt er wél voor dat onze RMA-cijfers in de buurt liggen van Apple nieuw.

#6 Twee jaar garantie

Een andere belangrijke plus van Forza is de twee jaar garantie, zowel op het toestel, de batterij als ook accessoires. Op de zakelijke markt heb je met Apple slechts 1 jaar garantie. Het is een bewijs van het vertrouwen dat wij hebben in de kwaliteit van ons product.

#7 Keurmerk Refurbished

Uit onderzoek blijkt dat 61 procent eerder geneigd is om te kiezen voor Apple Refurbished mét het Keurmerk Refurbished. Om het Keurmerk te mogen voeren moet je aan hoge eisen voldoen. Zoals bijvoorbeeld het controleren op meer dan 50 punten. Daarop worden we gecontroleerd door de TÜV, een wereldwijd keuringsinstituut.

Daarnaast worden we gecontroleerd door kredietverzekeraar EDR DAS op financiële gezondheid. Uit de Grote Refurbished Barometer 2020 blijkt dat klanten vanwege die zekerheden bereid zijn om maar liefst 44 euro extra uit te geven voor een iPhone mét dit keurmerk dan zonder.

#8 Bestaansrecht reseller

Eén van onze beste Belgische resellers is Compu City. Zijn grootste concurrenten zijn Bol.com en Coolblue. Bedrijven die nieuwe spullen goedkoper kunnen aanbieden dan hij kan. Hij koos ervoor om volledig over te gaan op refurbished. Hij verkoopt niet alleen Forza, maar ook computers, laptops en dergelijke. Refurbished zorgt voor bestaansrecht van de fysieke winkel.

#9 Beschikbaarheid

Al heb je een goede prijs en kwaliteit, dan ben je nog steeds een waardeloze leverancier

als je niet kunt leveren. Forza heeft permanent 10.000 iPhones en duizenden iPads verkoop-klaar. Alle types: GB's, kleuren, gradaties en zo voort. Niemand in de Benelux heeft diezelfde voorraad. Dit geldt voor de iPhone 6S en hoger tot en met XR en XS.

Het mooie voor resellers: onze voorraad is hun voorraad. Als een klant een type of kleur wil die de reseller in zijn winkel niet op voorraad heeft, dan bestelt de reseller het op een iPad in onze resellerportal. Wij leveren dan vervolgens op dropshipmentbasis af bij de klant van de reseller, met een blanco pakbon.

#10 Duurzaamheid

Wie in deze coronatijden niet voor duurzaamheid en het behoud van onze aarde is, is niet van deze planeet. De productie van een nieuwe iPhone kost gemiddeld 55 kilogram CO₂, 100 liter water en 34 kilogram erts. Met refurbished lever je een bijdrage aan duurzaamheid. En dat kost niets extra's, maar bespaart de klant ook eens nog tientallen procenten.

#11 Geen verzend- en retourkosten

Forza betaalt alle verzend- en retourkosten (best absurd, maar we doen het tóch).

#12 Voor 22.30 uur besteld, morgen in huis

Forza staat 6 dagen per week klaar voor haar klanten. Voor 22.30 uur besteld, is (vrijwel

altijd) morgen in huis in Nederland en België. En dat doen we ook op zondagavond.

#13 Servicedesk 70 uur per week telefonisch bereikbaar

Onze Servicedesk is 70 uur per week telefonisch, per e-mail en chat bereikbaar. Geen keuzemenu's waar je minuten in de wacht staat. Maar iemand van vlees en bloed die je verder helpt. Het zou bij ieder bedrijf normaal moeten zijn. Maar inmiddels worden wij steeds meer een uitzondering met deze service.

#14 Extreem hoge klanttevredenheid

Forza kent een extreem hoge klanttevredenheid. Op basis van ruim 5.500 reviews krijgen wij een gemiddelde waardering van een 9,0. 98 procent van onze klanten beveelt ons ook aan. Als je bedenkt dat Post.nl helaas niet altijd binnen 1 dag levert en we door klanten hierdoor regelmatig worden afgestraft met een slechte review, dan besef je dat wij een excellente job doen.

#15 Alles onder één dak

Commercie, service, financiële administratie, repair, kwaliteitscontrole en voorraad: alles heeft Forza onder één dak. Dus we kunnen super snel schakelen en zijn (met uitzondering van Post.nl) niet afhankelijk van derden partijen. Dit geeft ons een heel groot voordeel ten opzichte van andere aanbieders.

Succesvolle resellers

We spreken regelmatig resellers die zeggen dat er geen vraag naar refurbished. En we hebben resellers die maandelijks per winkel een omzet draaien van 15.000 tot 50.000 euro (inclusief uitstekende marges). De vraag is er dus wél, alleen dan moet je het goed aanpakken. Daarom: 5 tips om succesvol Apple-refurbished te verkopen:

1. Zorg voor een behoorlijk assortiment in de winkel (van Forza, vanzelfsprekend :))
2. Presenteer op een aantrekkelijke wijze (zie foto van Daan Dansen uit Tiel).
3. Maak gebruik van onze ondersteuning: van video's, doosjes, banner, posters, tot winkeldisplays.
4. Geef aandacht aan Apple refurbished in je marketinguitingen als nieuwsbrief, sociale media en advertentie.