

## China: let op kwaliteit

**Eteha Slangtechniek in Papendrecht importeert al 16 jaar onderdelen uit China. Dat leidde tot een joint venture met een productiebedrijf in de stad Nanchang.**

Directeur Lou Hessing gaat twee keer per jaar een maand naar China. "Ik verblijf dan in een enorm hotel waar ik soms de enige gast ben", vertelt Hessing, die ondanks zijn ervaring in China nog regelmatig voor verrassingen komt te staan. "Het heeft twee jaar geduurd en ik ben ook wel een paar keer de mist ingegaan voordat ik bij dit bedrijf vond wat ik zocht. Dat was eigenlijk toeval. Een Chinees die me naar een ander bedrijf zou brengen, moest hier even iets afgeven. Ik keek er rond en zag dat men de producten maakte die ik zocht, voornamelijk koppelingen voor brandslangen."

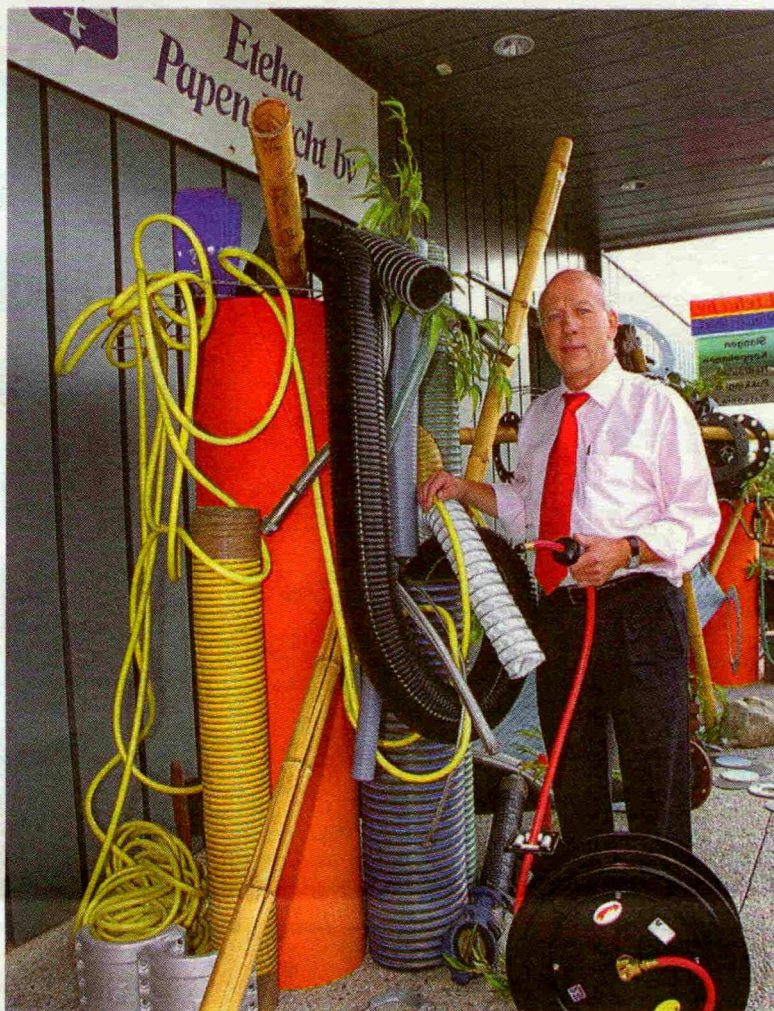
**Nieuwe fabriek** Na enige jaren importeren werd de joint venture opgericht. Hessing: "Toen ik er kwam, werkten er vijf mensen. Nu tweehonderd. Dat is overigens weinig voor Chinese begrippen. We hebben een nieuwe fabriek gebouwd. Ik heb toen onder andere gezegd dat er toiletten voor de medewerkers moesten komen, want die waren er niet. Bij dit soort voorstellen zegt mijn Chinese partner steeds: Dat is te duur. Dat betaal je dan maar alleen. Maar uiteindelijk doet hij toch mee."

**Hiërarchie** Letten op de kwaliteit is volgens Lou Hessing een eerste vereiste bij het produceren in China. "Daar denken Chinezen toch anders over. Een braam op een koppeling? Je hand openhalen? Dan pak je toch een pleister? Ik heb een kwaliteitscontroleur aangesteld. Die moet zondig de productie stilleggen. Maar of hij dat ook doet als ik er niet ben? De hiërarchie in China is nog erg sterk en iedereen buigt voor de directeur. Je moet tijdens gesprekken ook goed beseffen dat je

gesprekspartner niet altijd degene is die beslissingen neemt. In China wordt je stevast ontvangen door een groep van pakweg acht mensen. Soms zie je de blikken in de richting gaan van iemand die zwijgend in een hoek van de zaal zit. Die maakt dan met een korte hoofdknik duidelijk dat het goed is." De directe aanpak bij zakendoen is uit den boze. "Je moet geduld hebben en je moet ook beseffen dat een Chinees een

vraag altijd met ja beantwoordt. Ik heb in de loop der jaren geleerd of het echt ja is, door op de lichaamstaal te letten en door op mijn gevoel af te gaan."

**Via Nederland** De joint venture exporteert ook naar Japan. De koppelingen, slangklemmen en haspels worden eerst naar Nederland verscheept. "We zorgen voor een laatste kwaliteitscontrole en een betere verpakking."



▲ Letten op de kwaliteit is volgens Lou Hessing een eerste vereiste bij het produceren in China. (Foto: Henk Veenstra)