

Na grote investeringen en strijd om de klant:

'Heerlijk, dat we weer luxeproblemen hebben'



Piet Nap: "In beide vestigingen trekt de omzet behoorlijk aan. Het personeel gaat ervoor en dat merken de klanten."

Piet Nap, eigenaar van de C1000-vestiging in winkelcentrum Tournovsveld (anno 1986) en die in de wijk Snel en Polanen (sinds 2002), ziet de toekomst vol vertrouwen tegemoet. "Voor een ondernemer in deze branche is de prijzenoorlog beslist een uitdaging. De afgelopen 2 jaar hielden we, mede door de grote verbouwing van onze vestiging in het Tournovsveld, geen cent over. Daar had ik echter geen slapeloze nachten van, want door klantenonderzoek wist ik dat die uitbreiding noodzakelijk was. Risico's nemen hoort nu eenmaal bij het ondernemerschap."

"Toch pakt het niet altijd goed uit. Zoals die beslissing om artikelen in de doos uit te stallen, om tijd te besparen en een dure uitstraling te vermijden. Dat plan wierp maar heel kort zijn vruchten af, want de kwaliteitsuitstraling ging erdoor achteruit. 'Het lijkt hier wel de Aldi,' hoorden we klanten zeggen. Dus toen hebben we het roer omgegooid.

Inmiddels zien we dat in beide vestigingen de omzet behoorlijk aantrekt. Het personeel gaat ervoor en dat merken de klanten. En ik voel me trots als ik door de winkel loop."

Assortimentstoename

Nap vertelt dat in de C1000-formule een ontwikkeling in het assortiment een 'generatie' genoemd wordt. "Niet alle winkels in Nederland maken eenzelfde ontwikkeling door, maar die in Woerden behoren allemaal tot de hoogste 3e generatie en de ontwikkeling naar de 4e zit eraan te komen. De nieuwe commercieel directeur, John Peeters, heeft zijn plannen voor assortimentstoename doorgezet en daar zijn wij blij mee, want zo kunnen we de concurrentieslag met Albert Heijn beslist aan. Voorheen kregen we producten die nieuw op de markt waren pas na zo'n 4 weken binnen, maar nu krijgen we 80 tot 90 procent direct. Elke vestiging kan hierbij zelf bepalen welke producten binnen het assortiment passen. Overigens zijn we niet gebonden om alles bij Schuitema af te nemen; een

bepaald percentage kunnen we deconcentreren. Zo komt het gebak tegenwoordig van de plaatselijke banketbakker Van Leeuwen en hebben we een vaste leverancier voor kwaliteitsproducten zoals rosbief, filet americain en salades."

Klantenenquête

Het komende najaar zal de vestiging in Snel en Polanen intern verbouwd worden om meer assortiment kwijt te kunnen, vertelt Piet Nap. "Er moet immers ook genoeg ruimte blijven voor mensen met een wandelwagen, buggy of scootmobiel. Bij ons staat de klant voorop, daarna het werk. Dus maken we een praatje met de mensen die dat willen en ziet de winkel er steeds verzorgd uit. Volgens onze jaarlijkse klantenenquête zijn de drie grootste ergernissen in supermarkten: lange wachtrijen, vakken vullen tijdens openingstijden en uitverkochte artikelen. Als je dat weet, kun je er wat aan doen. Zo gaan wij voortaan op de drukste 3 dagen van de week de voorraden ná sluitingstijd aanvullen. Heerlijk toch, zo'n luxe probleem?"