

Het verhaal achter de cijfers telt

16-11-2015 11:42



Marshoek werkt al dertig jaar in de retailbranche, de laatste jaren onder meer voor Formido. “Wij willen geen standaard boekhouder van onze klanten zijn, maar een dienstverlener die proactief meedenkt met de ondernemer. Niet vóór een ondernemer werken, maar samenwerken aan inzicht en rendementsverbetering in de winkel”, zegt Reinoud Bergsma, directeur van Marshoek. “Onze klanten staan wij met raad en daad bij. Wij houden de ondernemer graag scherp!”

Partner en rendement

Bedrijfseconomisch adviseur en bouwmarktspecialist Frank Toering vult aan: “Veel ondernemers werken intuïtief. Het mooie is dat wij dat gevoel met cijfers kunnen onderbouwen. Keuzes die op basis van feiten gemaakt worden, zijn betere keuzes en leveren meer rendement op. Wij denken proactief mee over de mogelijkheden om het bedrijfsresultaat van ondernemers te verbeteren. Met administratieve dienstverlening, deskundige adviezen en doordachte software helpen wij ondernemers een gezond rendement te realiseren.”

Werkwijze

Marshoek biedt een volledig en efficiënt dienstenpakket. En dat ook nog eens tegen aantrekkelijke tarieven. De

organisatie werkt met Profit Retail: één pakket voor de financiële administratie en HRM-processen. Toering: “Klanten krijgen gedegen uitleg over het systeem en kunnen altijd een beroep doen op onze helpdesk. Een nieuw systeem is wennen, maar al onze klanten vertellen ons dat de overstap de moeite waard is. Simpel genoeg omdat het ze uiteindelijk veel voordeel oplevert.” Welke voordelen Profit Retail heeft, legt Bergsma uit. “Gemak staat voorop en alles wat voor een ondernemer belangrijk is, zit in het systeem. Scan je een factuur? Dan komt die automatisch in Profit. De factuur is voor ons inzichtelijk, zodat wij de verwerking ervan kunnen oppakken en afhandelen. Dat is nog niet alles. Profit Retail bevat bijvoorbeeld ook een HRM-module waarmee je automatisch een arbeidscontract maakt. Hoe makkelijk is dat? Wij willen dat ondernemers zo min mogelijk hoeven te doen voor een zo groot mogelijk resultaat. Een efficiënte administratie levert meer informatie op en dat zorgt weer voor een hoger rendement.”

Bedrijfsblindheid

“Eigenlijk zijn wij meer een adviseur dan puur een boekhouder”, verklaart Bergsma. Marshoek kijkt uiteraard naar de cijfers van het afgelopen jaar om te zien wat het rendement van de klant was. Maar nog liever kijkt Marshoek vooruit. Wat zeggen die cijfers en hoe kan een klant daarmee zijn voordeel doen? “Wij maken elke periode een rapport voor onze klanten en kijken daarbij naar het verhaal achter de cijfers. Want dat telt”, zegt Toering. “Die cijfers bespreken wij, op locatie, bij de klant. Standaard maken wij dan ook een winkelronde met de klant waarbij we vooral veel vragen stellen. Waarom staat dat schap zo? Hoe staat het met het onderhoud van het pand? Doordat wij met een frisse blik naar de winkel kijken, behoeden wij de ondernemer voor bedrijfsblindheid. Als externe partner is het voor ons makkelijker om een ondernemer een spiegel voor te houden.”

Retail is detail

Retail is detail is een bekend gezegde. Je moet letten op kleine facetten, want als ondernemer kun je elke procent winst gebruiken. Bergsma: “Marshoek kijkt heel precies waar aan de knoppen gedraaid kan worden om winst te behalen. Wij bekijken de cijfers en benoemen kansen die wij daaruit lezen. Hierover gaan onze adviseurs in gesprek met de klant.” Marshoek is een sparring partner in de breedste zin van het woord. Ondernemers kunnen bijvoorbeeld ook bij het bedrijf terecht voor UWV-trajecten. “Wij werken met vaste partners, zoals advocaten, die de branche kennen en aan onze standaarden voldoen. Daarnaast bieden wij ook coachings-, trainings- en begeleidingstrajecten aan. Alles om ervoor te zorgen dat klanten hun doelstellingen behalen en het rendement op alle vlakken verbetert”, zegt Toering enthousiast.

Benchmark

Marshoek werkt graag voor groepen klanten binnen dezelfde branche. “Schaalgrootte levert efficiency op”, verklaart Bergsma simpelweg. “Daardoor kan snel en efficiënt gewerkt worden” Het bedrijf stelt jaarlijks per branche een benchmark op, ook per formule. “Hierdoor wordt verbeterpotentieel zichtbaar waarover we onze klanten heel concreet adviseren.”

Verbeterpotentieel

Als financieel retailspecialist werkt Marshoek ook voor veel supermarkten. Bergsma legt uit: “De kennis die wij in die branche opdoen, nemen wij mee naar klanten in andere branches. Veel zaken die spelen, zijn namelijk branche overstijgend. Uiteraard snappen wij dat elke branche zijn eigen bijzonderheden kent. Daar hebben wij

oog voor.” De foodsector loopt op een aantal gebieden voorop. Welke lessons learned kunnen worden toegepast binnen een bouwmarkt? “Personeelsbezetting en planning”, roept Toering meteen. “Wij zien vaak dat een ondernemer voor de eerste week van het jaar een planning maakt die hij vervolgens tweeënvijftig keer kopieert. Hij roostert iedere week 203 manuren in, terwijl de omzet fluctueert. Dat kan efficiënter door de inzet van medewerkers aan te passen aan het werkaanbod. Supermarkten hebben die slag al gemaakt. Bouwmarkten kunnen én moeten dat ook gaan doen. Ondernemers laten geld liggen, dat is zo zonde. Op het gebied van seizoenspatronen en voorraadbeheer valt eveneens winst te behalen.”

Innovatief

Marshoek heeft een eigen onderzoek- en ontwikkelteam. Dit O&O-team bestaat uit studenten en young potentials. Het team onderzoekt parameters en doet nieuwe inzichten over branches op. Zij kijken bijvoorbeeld naar de ideale personeelssamenstelling van een winkel en wat de juiste online strategie is. “De O&O’er die zich met dat laatste onderwerp bezighield, is genomineerd voor de VEDIS Retail Scriptie Prijs”, zegt Bergsma trots. “Het is een goed voorbeeld van een in huis ontwikkeld product op het gebied van kennisdeling waarmee we onze klanten kunnen helpen.”