

Ottenhof: “We maken het klanten zo makkelijk mogelijk, dan zijn zij dat ook naar ons”

13-04-2022 07:00



“We hebben drie kinderen, twee zoons en een dochter. En het leuke is: alle drie hebben ze interesse om de winkel over te nemen.” Eigenaar Ton Ottenhof (54) zegt lachend: “Dat komt waarschijnlijk door de mooie verhalen waar ik mee thuis kom. Het is ook mooie handel en daarbij heel gemoedelijk. Dat zal liggen aan onze regio en aan de branche. Ik vind het werk leuk en we hebben leuke klanten.” Die ambitie van z’n kinderen is een opvallend geluid omdat steeds minder jongeren staan te trappelen om een winkel te beginnen of over te nemen. Vooral vanwege het flinke aantal uren dat erin gestoken moet worden. “Ik maak al minder uren dan m’n vader deed, hij werkte 7 dagen in de week en ik 6. Ook werk ik niet meer in de avonden.” De kinderen combineren momenteel hun studie met werken in het bedrijf van hun vader. “Ze moeten onderaan beginnen. Aan het eind van de maand geven ze hun gewerkte uren door aan de boekhouder. Later moeten ze eerst maar eens bij een ander in keuken kijken. Bij mij ging dat veel sneller.”

Ottenhof werkte namelijk bij De Beer in Zutphen toen zijn vader plotseling overleed. “Ik was 21 jaar en moest versneld de beslissing nemen om zijn winkel over te nemen, terwijl het plan was om dat pas later te doen. Maar vanaf dag één ging het goed, in de jaren erna hadden we steeds meer panden voor opslag en als magazijn.” Daarop besloten ze in 2008 om zich vanuit een tweede pand te gaan richten op de profklanten. De winkel aan de rand van het centrum bleef vooral gericht op dhz’ers. In de tweede vestiging aan de Nijverheidsstraat zat voorheen een Big Boss, die in het bezit was van Ottenhof. “Maar in Oldenzaal had je een pilotstore van Multimate, dus dat ging niet meer.” Een paar jaar later kwam een Gamma naast de groothandel zitten, waarbij Ottenhof nu ziet dat het goed werkt. “Wij bieden een professioneel assortiment en hebben veel kennis in huis. We hebben een gezonde relatie, waarbij we naar elkaar doorverwijzen. We lenen zelfs elkaars heftruck.”

Beslissing versneld door lockdowns

Omdat de winkel aan de Molenstraat aan de rand van een betaald parkeerzone ligt, kenden ze de nodige uitdagingen. "Rond onze stadswinkel stond het altijd vol met auto's. Zelf beschikten we over twee parkeerplekken, dat was lang niet voldoende natuurlijk. Dat parkeerbeleid was er al lang, we zaten er al een tijdje tegenaan te hikken. Mensen moesten van ver lopen met hun gasflessen en grasmaaiers, dat werkte niet meer. Een tweede probleem was dat we outdoor- en jachtartikelen verkopen, maar deze artikelen mogen vanaf de straat niet zichtbaar zijn. En tenslotte: op beide panden hadden we onze naam op gevel, dus klanten hadden de verwachting dat we hetzelfde assortiment aan zouden bieden." Ottenhof geeft aan dat door de lockdowns hun keuze om de winkel bij het centrum te sluiten versneld is. In die periode waren ze alleen met de groothandel geopend en was de ijzerwarenwinkel gesloten. Hij zegt bedrijfseconomisch een logische keuze gemaakt te hebben. "Nu hebben we op één punt onze voorraad, waar we voorheen onze ijzerwarenwinkel bevoorraadden vanuit onze groothandel. En in onze winkel gingen een aantal collega's met pensioen, die blijven overigens nog wel een paar dagen in de week bij ons werken."

Personeel rouleerde al

Vrijwel al het personeel werkte voorheen in beide winkels, dat ging week op-en-af. De kennis en ervaringen die ze in de ene winkel opdeden, namen ze naar de andere winkel mee. Dat de winkel in het centrum nu gesloten is, vinden ze jammer. Ottenhof: "Tegelijkertijd hadden ze begrip voor het besluit, maar daar kwam ook wel wat emotie bij kijken. Bij mij was dat minder, want hoewel onze historie daar ligt, werkte ik al jaren niet meer in de Molenstraat." Een gevolg van de sluiting is dat de groothandel nu op de zaterdagen langer open is. Sloten ze voorheen om 13u, nu is dat verlengd tot 16u. Doordeweeks gaan ze om 8u open. "In de praktijk zijn we vaak al eerder open en sluiten we vaak na 17.30u. Daardoor kunnen profklanten hun spullen voor die dag of voor de volgende dag meenemen."

Karakteristieke houten laatjes verhuizen mee

Het assortiment van de winkels was voor een groot deel overlappend, met de sluiting hoefden ze geen afscheid te nemen van producten. "Ons assortiment wordt voor een deel bepaald door de vraag van onze klanten. In de afgelopen maanden hebben we hard gewerkt om onze voorraden af te bouwen, dat gebeurde vaak samen met onze merken. Onze artikelen lagen verspreid over meerdere panden, zo was aan de overkant van de winkel de showroom voor het hang- en sluitwerk gevestigd. De karakteristieke houten laatjes? Die nemen we ook mee, een meubelmaker gaat ze er straks uit halen. Ze geven de uitstraling dat je alles hebt." De winkeloppervlakte aan de Nijverheidsstraat is 2.500 m², waarbij ze plannen hebben om de verdiepingsvloer verder uit te breiden. "We zitten met onze tuinmachines, daarvoor hebben we veel ruimte nodig."

In de winkel zijn diverse shop-in-shops te vinden van onder andere Beta, Ox metselgereedschappen en veel bevestigingsmaterialen. Ook is een gedeelte van de winkel met merkpresentaties ingericht. Bovendien is er nog een zagerij in het pand. Ottenhof: "We werken nauw samen met de woningbouwvereniging, hun assortiment is nu in de winkel toegevoegd. Zij bestellen het hang- en sluitwerk met eigen app die door hun zelf ontwikkeld is. Grote klanten maken gebruik van interne webshops, waarmee ze hun producten kunnen bestellen. Een webshop van Ottenhof hoeft een klant niet te verwachten. "Die markt is al vergeven, je kunt beter laten zien wat je in huis hebt en welke specialismen je hebt." Omdat Ottenhof bij Transferro aangesloten is, hebben ze in hun winkel geen bulkgoederen liggen. "Zij hebben voorraad en leveren snel, dus dat is niet nodig. We zijn al 40 jaar tevreden lid, samen zijn we met alle ontwikkelingen mooi meegegroeid. En door de samenwerking met Zevij is nog meer synergie ontstaan."

Ottenhof richt zich ook op de aannemers en adviseert bij projecten. "We gaan mee naar projecten, vooral voor het hang- en sluitwerk. Het gelijksluitend maken doen we zelf."

Consumenten weten groothandel te vinden

De huidige omzetverdeling schat Ottenhof op 80% professioneel en 20% consument. “Toen we met de groothandel begonnen, was dat precies andersom. Maar in de laatste 20 jaar is de huidige verhouding gelijk gebleven. Ook op deze locatie weten particulieren ons te vinden, merken we nu. Het is helder voor een consument dat ‘ie welkom is. Misschien in een vreemde winkel, maar wel met de vertrouwde gezichten. Overigens hebben we dat onze klanten persoonlijk verteld, we hebben er geen campagne op losgelaten. Sowieso doen we niet heel veel aan marketing.”

Onderscheid met service

Bij Ottenhof kunnen klanten terecht voor onderdelen- en reparatieservice. Ottenhof vindt dat ze zich daarmee kunnen onderscheiden, ook omdat in omliggende plaatsen grote ijzerwarenhandelaren zitten. “Voor keuringen van klimmateriaal, het programmeren van autosleutels en de periodieke keuringen van gereedschappen hebben we twee monteurs in dienst. Die hebben we altijd al gehad. Dit soort service heeft absoluut bestaansrecht. Met een onderdelenservice en reparatieafdeling hebben we alles in eigen beheer. We kunnen snel vervangen, dat helpt ook bij het verkopen. Juist bij de lastige markt voor machines, daarvan voeren we alleen nog de betere merken. Die hebben we nodig om de rest van het assortiment te verkopen. En daar zit wel marge op. Klanten kennen onze service, zij hebben daarbij een streepje voor. Want kom je alleen voor de service? Dan moet je betalen.”

Bij Ottenhof bezoeken ‘haalklanten’ de winkel de hele dag door. Daar zijn ze op ingesteld en daarbij bezorgen ze zelf ook overdag. “Minimale orders? Nee, daar doen we niet aan. We maken het klanten zo makkelijk mogelijk, dan zijn zij dat ook naar ons.” Op de vraag of zij de grondleggers van flitsbezorging zijn, antwoordt hij lachend: “We zijn gewoon onze tijd ver vooruit. Want ben je klant bij ons en heb je een probleem? Dan komen we eraan. Dat kan vanuit bedrijfseconomisch opzicht, maar ze moeten niet verlegen zitten om een pak schroeven.”

Bijzonder is het jacht- en outdoorassortiment, een keuze die destijds door Ottenhof zijn vader is gemaakt. “Vroeger kwam dat vaker voor in de ijzerhandel en we hebben veel klanten die aan jacht doen. De luchtdruk- en PCP-geweren bieden we in een shop-in-shop aan, die zijn vrij verkrijgbaar. De jachtgeweren hebben we in een aparte wapenkamer, waarbij de munitie ook apart is opgeslagen.”