

Bij Praxis Etten-Leur houden ze elkaar scherp

03-03-2023 07:00



De grootste visuele verandering bij Praxis Etten-Leur is dat de kopstellingen nu wit zijn en dat er geen goederen meer in het middenpad staan. Dat maakt de winkel rustiger. Naast een nieuwe indeling van de winkel is ook de signing aangepast en zijn de balies vernieuwd. Het aantal kassa's ging van vier naar drie, omdat door digitale betalingen het afrekenen tegenwoordig sneller gaat. Ook werd de verhuurafdeling aan de kassa gekoppeld, waardoor personeel meer allround inzetbaar is. Bij de assortimenten werd een grotere afdeling gecreëerd voor vloeren en verf, is de deurenpresentatie vernieuwd en is het nieuwste assortiment lampen te vinden in de ruime winkel. De assortimenten zijn zo veel mogelijk op een logische manier bij elkaar geplaatst. En terwijl er extra stellingen bijgekomen zijn, wordt de vernieuwde winkel als ruimer en lichter ervaren. "De reacties van klanten zijn heel positief", vertellen eigenaren Frank en Babice van de Ven-van Heeswijk.



Geen Phygital, wel online kansen benutten

In 2003 verhuisde Praxis Etten-Leur naar deze nieuwe locatie, dicht bij een uitvalsweg van de snelweg en met voldoende parkeergelegenheid. "We hadden nog het oude logo op het pand, de kopstellingen waren rood en in het middenpad stonden grote actiepallets. Die staan nu op de afdelingen, op pleintjes. Daardoor hebben we minder overvoorraad." Nu de winkel is vernieuwd, ziet Babice van de Ven nog kansen bij online. "De akoestische elementen waren al via onze website verkocht voordat ze in het schap stonden. Bij de verruimde vloerenafdeling zien we dat ook, dankzij onze online transparante voorraadpositie komen klanten van verder." Maar het 'Praxis Phygital' concept, een mix tussen de fysieke en online-winkel, vind je hier niet terug. Wel bepaalde elementen ervan. Babice legt uit: "De uitrol van het concept gaat momenteel op een aangepast tempo. Het is een kostbare investering en er wordt, op basis van de Phygital winkels die er al zijn, gekeken hoe de resultaten nog meer verbeterd kunnen worden. Maar de deurenconfigurator hebben we bijvoorbeeld wel, net zoals een bestelcomputer voor raamdecoratie. Vaak vormen die tegelijkertijd handleidingen voor de verkoopgesprekken."



Regierol voor winkel?

Als achterliggende reden speelt ook mee dat er bij bepaalde applicaties discussies spelen met de franchisegever. Ze vervolgt: "Voorheen had de winkel de regie. Nu vindt de betaling online plaats en gaat de bestelling rechtstreeks van leverancier naar de klant, zonder tussenkomst van de winkel. Maar ik verwacht dat de ontwikkeling van het Praxis Phygital concept wel verder gaat hoor, bijvoorbeeld bij het doorontwikkelen van applicaties. En wellicht met dubbele schermen zodat de klant aan een balie mee kan kijken in plaats van een dure touchscreen opstelling. Wat wij merken is dat een klant graag bij ons wil bestellen en het ook logisch vindt om hier af te rekenen. Maar of we nu het concept missen? Het klinkt misschien arrogant, maar nee. Ik denk het niet."

Heldere organisatiestructuur

De rolverdeling van het ondernemersechtpaar is duidelijk. Babice is verantwoordelijk voor het commerciële deel, terwijl Frank zich met alle technische- en gebouw gerelateerde zaken bemoeit. "We hebben in totaal zo'n 150 medewerkers. Het is een gemêleerde club, waarin relatief veel dames en parttimers bij ons werken", zegt Babice. In de drie grote winkels zorgen een bedrijfsleider, assistenten en een hoofd kassa ervoor dat de dagelijkse operatie van de bouwmarkt goed loopt. In Oudenbosch zorgen twee assistenten en een hoofd kassa hiervoor. In Roosendaal is het administratieve hoofdkantoor gehuisvest, waar de financiële- en P&O-werkzaamheden plaatsvinden. "Iedere maandag hebben we in Roosendaal directieoverleg, daarnaast hebben we wekelijks op een vestiging HR-overleg", verduidelijkt Babice van de Ven. "Om de drie tot vier weken hebben we managers overleg. Dat houden we in verschillende winkels, waarbij we samen altijd een rondje door de winkel lopen. Zo leren we van elkaar en wisselen we ideeën uit."



“Er wordt naar Etten-Leur gekeken”

“Door de andere vestigingen wordt nu wel naar Etten-Leur gekeken”, zegt Babice. “Ik denk dat we straks onderdelen door gaan voeren in de andere winkels. Terwijl ik bijvoorbeeld eerst helemaal niet enthousiast was over de witte kopstellingen. We moeten toch actie uitstralen? Maar de winkel oogt nu veel ruimtelijker. Een goed voorbeeld hoe Praxis als franchisegever ervoor zorgt dat de formule en uitstraling actueel blijft. Toch hebben we niet alle Praxis-elementen overgenomen. Zo hebben we als aanvullend assortiment ijzerwaren los gestort en de balies hadden aan het eind van een pad moeten staan. Maar dat hebben we niet gedaan. De balies – en daarmee onze mensen – moeten zichtbaar zijn, vinden wij.”

Steeds meer inkoop via Praxis

Bij het assortiment schat Frank in dat de verhouding formule versus eigen inkoop steeds meer richting Praxis gaat. “Wij willen ook Praxis zijn. Zie het als een rijdende trein. Je kunt je arm wel uitsteken, maar daar gaat de trein niet harder van rijden. We zijn niet frequent op zoek naar handel, maar we hebben vertrouwen in de organisatie. Dat vertrouwen geven we onze medewerkers in de Praxis systemen. Bijvoorbeeld door automatisch te laten bestellen. Je merkt dat mensen nog vaak vertrouwen op hun eigen ervaring en niet op het systeem. Terwijl die voorraad steeds belangrijker wordt vanwege de online oriëntatie. Overigens wordt aan dat systeem nog steeds geschaafd door te benchmarken en meer te kijken naar klusvoorraden.”



Duurzaamheid

Van de Ven zet fors in op duurzaamheid bij hun bouwmarkten. Op de panden in Etten-Leur en Roosendaal ligt bijvoorbeeld een fors aantal zonnepanelen. Frank van de Ven: "Roosendaal staat bekend als een groene vestiging met een sedumdak en waterdoorlatende stenen op het parkeerterrein. Ook Van Pul was hier destijds al mee bezig. Waarom we hierop inzetten? Dat is tweeledig: zowel vanwege de maatschappelijke functie als bedrijfseconomisch. Ook als er iets vervangen moet worden, dan maken we eerst een analyse. We gooien niet snel iets weg, maar proberen het te hergebruiken of een andere bestemming te geven. Ik denk dat het voor een deel onze opvoeding is. Het personeel weet ook dat dit belangrijk is."

Personeel als speerpunt

Naast duurzaamheid is personeelsbeleid een ander speerpunt. "We hebben het liefst mensen uit eigen kweek. Talent benutten vinden we belangrijk, waarbij ze hun eigen talent en kennis kunnen inbrengen. Die doorgroeilijkheden kunnen we bieden omdat we wat groter zijn. Voor nieuwe medewerkers heeft onze HR-directrice een buddytraject opgezet. Zo'n buddy heeft van tevoren een training gevolgd en krijgt voor het begeleiden een beloning. Het inwerktraject is vaak intensief en het is belangrijk dat de start goed gaat". Daarnaast organiseren ze meeloopdagen. "Ook al twijfel je, nodig sollicitanten altijd uit. Maar wees wel direct en duidelijk", geeft Babice als advies mee.



Goede mix

Om te vragen hoe vertrekkende werknemers het werk hebben ervaren, voeren ze exit- gesprekken. Daarbij wil Van de Ven weten waar ze kunnen verbeteren maar ook wat ze moeten koesteren. Feedback ontvangen ze ook via een medezeggenschapscommissie waarin alle winkels vertegenwoordigd zijn. Tenslotte kan personeel intern workshops volgen. Frank: "Zo krijgen ze ervaring en vertrouwen in een klus en de producten." Babice omschrijft hun cultuur als plat en laagdrempelig. "De sfeer in de winkel moet goed zijn. Daarbij is het belangrijk om een goede mix van personeel te hebben. Dat zorgt voor een goede dynamiek."

Balans vinden

Babice van de Ven is secretaris van de franchisevereniging van de Praxis Aangesloten Bedrijven (PAB). Ze benadrukt dat ze er voor alle franchisers zijn, klein en groot. "Daar vinden we een balans in. De voormalige Formido's hebben een andere bloedgroep, toen zij toetraden was er angst voor een tweedeling. Maar dat is niet gebeurd. Het gaat nu steeds meer over hoe we een goede balans kunnen vinden ten opzichte van de franchisegever. Soms kunnen franchisers gebruikt worden als breekijzer naar Maxeda of als testwinkels." Ondanks de onstabiele conjunctuur vindt ze dhz een stabiele branche. "Wanneer je een lange adem hebt, dan is het een goede tak van sport. Maar je moet wel voor de lange termijn willen investeren."



Altijd wensen

“In de afgelopen jaren is er bij één van onze vier winkels altijd een project geweest. Want, wensen zijn er altijd”, sluit ze af. “Aan deze vier winkels hebben we momenteel onze handen vol. Uitbreiding? Ik zeg nooit nooit. Maar een overdracht naar onze kinderen, dat willen we ze niet aandoen. Daarvoor is het te groot en zijn zij te jong. Zou je nog groter gaan, dan krijg je een laag erbij. Terwijl we nu veel contact hebben met de winkelvloer, we zitten diep in de organisatie. Maar nadenken over de toekomst, dat leeft wel.”

Aan de interne verbouwing ging een grondige analyse vooraf. Welke assortimenten doen het goed en welke minder? Daarbij werd gekeken naar ‘peerwinkels’ en landelijke cijfers. Vervolgens gaven de franchisenemers hun mening. “Het was wel lastig om de indeling van het 2D-vlekkenplan om te zetten naar 3D. Maar het was een plezierig proces, we hebben veel informatie gedeeld.”

Beste Brabantse Bouwmarkten

Praxis Etten-Leur is onderdeel van de Beste Brabantse Bouwmarkten, waar ook de Praxis vestigingen in Oudenbosch, Roosendaal en Bergen op Zoom onder vallen. BB Bouwmarkten is in 2015 ontstaan vanuit twee familiebedrijven: die van franchiser Jan van Pul in Bergen op Zoom en Roosendaal en de Praxis-vestiging van Frank en Babice van de Ven-van Heeswijk in Etten-Leur. In 2018 werd Formido Oudenbosch hieraan toegevoegd, deze winkel werd later omgebouwd naar Praxis. In 2020 droeg Jan van Pul zijn winkels over aan Van de Ven.