Buurtsuper én superspecialist

05-02-2016 09:00



Zowat in de achtertuin van inkoopcombinatie Transferro zit Van Rossum. Het bedrijf is een begrip in Zwolle. Kan ook niet anders als je de historie van een van de oudste plaatselijke familiebedrijven bekijkt. In 1843 opgericht was het lange tijd een smederij annex constructiewerkplaats die er huishoudelijke artikelen naast verkocht. Van Rossum was tegelijkertijd goed voor de stalen geraamtes van de viaducten over de A28 en voor de vele wasmachines in Zwolle. Zo ging dat destijds. De vader van de huidige eigenaar Luciën van Rossum richtte zich vanaf 1972 écht op ijzerwaren en gereedschappen én de smederij. In 1986 verhuisde de winkel van de overzijde naar het huidige pand. Aan de overzijde begon pa een beveiligingsbedrijf dat mede aan de wieg stond van het PKVW, met twee monteurs sloten monteerde en 24-uursservice bood. Ondertussen breidde de winkel in het nieuwe pand uit, werd het buurpand overgenomen en stak uiteindelijk het beveiligingsbedrijf ook de straat over.

Nauw samenwerken

Het bedrijf Van Rossum meet 2.000 m2 en combineert met twintig medewerkers het beveiligingsbedrijf met een sleutelservice, een fikse afdeling gereedschap en ijzerwaren en de aloude werkplaats. De helft van de omzet komt van particulieren, de andere helft uit de zakelijke markt. “We hebben geen aannemers als klant voor een pallet scharnieren”, legt Luciën van Rossum uit. “Voor ons beveiligingsbedrijf hebben we wel een aantal grote landelijke klanten. Die bedienen we met veel toegevoegde waarde. Zo beheren we voor een grote kabelcom de sloten van al zijn technische ruimten, 24/7.” Van Rossum doet ook elektronische beveiliging met

camera’s en toegangscontrole. “Eerst waren we een beetje huiverig. Toen we nog Nicovij-lid waren, hadden we daar nooit een goede leverancier in. In Essen maakten we kennis met Abus en sindsdien gaat het hard. Draadloos doen we zelf, bedraad werken we samen met iemand die dat iedere dag doet.” Sowieso hecht Van Rossum sterk aan nauwe samenwerking met zijn leveranciers. Of het nu bijvoorbeeld Abus of Metafa is voor het hang- en sluitwerk, Proxxon of Festool voor het elektrisch gereedschap of Weber voor de barbecues. Op het moment dat we de winkel bezoeken, heeft hij net een volle Weber-shop ingericht en staat hij in de startblokken om het nieuwste concept van Festool op te bouwen.

Buurtsuper

“Aan de ene kant zijn we superspecialist op een aantal gebieden, maar aan de andere kant willen we ook alles kunnen leveren, de klant totaal ontzorgen. Daarom is een inkoopcombinatie als Transferro zo’n goede partner voor ons. Sowieso hebben zij de automatisering goed geregeld en kunnen wij hun magazijn als verlengstuk van onze eigen voorraad gebruiken. Doordat we zo dichtbij zitten, kunnen wij het zelf bij Transferro ophalen en desgewenst dezelfde dag nog bij onze klant bezorgen. Same-day-delivery, de grote webshops experimenteren er mee, wij doen het al. Om dat te kunnen doen, is het wel belangrijk dat je van hun voorraad op aan kunt, maar die klopt altijd perfect.” Dropshipment kent Van Rossum wel als service van Transferro, maar lokaal bezorgt hij liever zelf. “Wij hebben geen vertegenwoordigers maar door bestellingen te bezorgen, hebben we toch regelmatig contact met onze klanten.”

Als het moet, ontzorgt Van Rossum zijn klanten zelfs met heel branchevreemde producten. De eigenaar van een kantoorpand vol sloten van Van Rossum wilde snel zijn serverruimte koelen. Dus zorgde Van Rossum voor een paar huur-airco’s. “Maakt niet uit hoe, wij regelen dat. Als je met ons zaken doet, heb je een partij die snel kan beslissen en je graag wil helpen.” Ander voorbeeld: een school zocht speciale lakken. Van Rossum, doet geen verf, maar verkocht daar wel al het gereedschap en regelde dus de verf. “Soms halen we iets kleins bij een collega aan de overkant, omdat een instelling ons als leverancier heeft en alles op één rekening wil. Geen gezeur, klanten ontzorgen, is mijn motto.” Op hang- en sluitwerkgebied is het bedrijf een soort huismeester voor zijn klanten. “Wij weten soms beter dan zij welke cilinder in welke deur zit.” Voor de gemeente klaart hij veel klussen met zijn smederij. “Gaan we op locatie een platgereden hek repareren of lassen. Plaatwerk tot 1,50 meter? Knippen wij zelf. Als het groter moet, regelen wij dat bij een collega.” En particulieren? “Die helpen we ook voor vier schroefjes en we staan hier de hele dag sleutels bij te maken. Het is hier soms net een buurtsuper.”

Superspecialisme

Zo breed als Van Rossum zijn functie van probleemoplosser invult, zo specialistisch is hij op een aantal andere vlakken. “Voor Festool hebben we klanten uit het hele land. Ze zien op internet dat we een serieuze dealer zijn en komen daarna vaak toch graag naar de winkel.” Van Rossum organiseert ook regelmatig trainingen en laat klanten dan versteld staan van de mogelijkheden. “Je ziet zo’n klant denken ‘mij leren ze niets meer’. Als we dan toch een winkelhaakje tonen aan een vloerenman die de hele dag verstek staat te zagen, heeft die zijn cursus al terugverdiend en kunnen wij bij hem niet meer kapot.” Vijfentwintig jaar geleden begon Van Rossum met Festool. “We dachten toen dat dat na een paar jaar wel voorbij zou zijn. De prijzen staan jammer genoeg onder druk, maar het merk blijft innoveren. Zo kunnen wij klanten nog steeds iets nieuws bieden. Bovendien levert het klantenbinding op. Er gaat hier namelijk géén machine de deur uit die niet geregistreerd is.”

Met Proxxon heeft de ijzerwarenhandel dezelfde intensieve relatie. Net als met Weber. Samen met een kok geeft Van
Rossum bbq-workshops waar veertien man zelf aan de slag gaan achter de Weber. Tussendoor kunnen ze de shop in en pikken ze steevast toch een paar accessoires mee. “We maken de mensen helemaal gek van het merk. Als ze iets willen, kunnen ze het bij ons à la minute kopen.” Weber staat het hele jaar door in de shop, behalve als het vriest, dan staan er schaatsen.

Positie behouden

Het pakket A-merken van Transferro helpt hem in zijn business. “Ze zijn tegenwoordig heel flexibel, stellen continu het assortiment bij, nemen makkelijk op voorraad en bieden de kans om slow-movers mee te bestellen als zij die niet op voorraad hebben. Echt perfect om dat aan de achterkant zo te kunnen regelen voor een bedrijf als het onze.” Die achterkant is voor Van Rossum trouwens heel belangrijk. “Dat er hier ooit een Hornbach gaat komen, is zeker. Voor die tijd willen wij een heel stuk minder afhankelijk zijn van onze balie bij de voordeur. Onze zakelijke klanten, de binding via de
service, de trainingen, de handel via de achterdeur en de webshop maken ons dan een stuk minder kwetsbaar. Zo werken wij hard om onze positie te behouden.”

maik