

“Ik wil mijn klanten in het dorp houden”

14-12-2018 00:04



“Als je hier voor € 25 boodschappen doet, poetsen we nog net je schoenen niet”, zegt Martin Kroon (53) lachend. De supermarktondernemer maakt van de service en de persoonlijke benadering de kracht van zijn winkel. Zes jaar geleden begon hij aan dit ondernemersavontuur. Kroon had al veel ervaring in het supermarktwereldje en haalde zijn Braziliaanse vrouw Maya uit Milaan voor dit avontuur in het Groningse Noordbroek.

Zes jaar bikkelen

Dit jaar plust hij 5,6%, maar de eerste zes jaar was het bikkelen, zegt Kroon. “We stapten over van Coop naar Spar en de mensen hier moesten echt wel even aan mij en aan de Spar-formule wennen. Ik kom wel uit de buurt, maar was toch een vreemde. ‘Wat is dat voor een vent? Hij fluit te veel en praat te veel’, dat soort werk. Maar ik ben eerlijk, heb een open karakter. Zo drink ik een biertje met de plaatselijke motorclub, maar kom ik ook in de kerk. Ik ben heel trots op de plaatselijke likeur die wij in de markt hebben gezet. Noordbroek is een trots dorp, trotser dan gemiddeld in de provincie. En dan is een plaatselijk likeurtje mooi om elkaar op de verjaardag cadeau te doen. Het is gelukt om heel het dorp samen te brengen en te laten beslissen wat er op het etiket moest komen; de plaatselijke toren ging op de berenburger, een beeltenis van de landarbeider op de koffielikeur. Kun je nagaan.”

Harten veroveren

Op die manier wist Kroon de harten van veel Noordbroekers te veroveren en groeide zijn winkelomzet de laatste jaren 30%. Een hele prestatie in een dunbevolkt gebied, geteisterd door aardbevingen, vergrijzend, met een beneden gemiddeld inkomen, een krimpgebied. "En dan ook nog de Spar-formule die destijds de naam had aan de dure kant te zijn", zegt Kroon. "Wie kan het nog slechter hebben in Nederland?"

Kroon loopt letterlijk en figuurlijk hard voor zijn klanten. Zeven dagen per week, 52 weken per jaar gaan de deuren om 07:00 uur open. "Ja joh, veel mensen zijn al vroeg op pad. En als ze niet hier terecht kunnen, doen ze die vroege boodschapjes echt ergens anders. Ik zie de omzet van dat eerste uurtje echt groeien en weet dat het additionele omzet is." Zo speelt Kroon in op de wensen van zijn klant. "Als mensen hier iets missen, ga ik het voor ze bestellen. Zo heb ik iedere week wel nieuwe artikelen in het schap."

Top-60 DHZ-artikelen

Wij zijn heel benieuwd naar de DHZ-artikelen. Want die zie je niet zo vaak in een supermarkt. Spar Noordbroek verkoopt echter een behoorlijk assortiment HG, een mooi lampenpakket van Calex, veel diervoeding en de top-60 DHZ-artikelen. "We weten allemaal hoe het is als je gaat klussen. Dan kom je net even dat kroonsteentje te kort, dat rolletje tape, die pot grondverf of die koker kit. En als mensen daarvoor helemaal naar Hoogezand moeten rijden, komen ze zes of zeven andere supermarkten voorbij. Ik bied ze de service van deze producten in het dorp en houd ze zo meteen ook in de buurt van mijn supermarkt."

"Mijn vriend Erik van der Laan is bedrijfsleider van de Bouwmaat in Groningen. Ik had het er met hem over, hij besprak het op zijn hoofdkantoor, stelde voor mij een pakketje samen en we hebben er hier een schap voor ingericht." Die beschikbaarheid waarderen klanten echt, merkt Kroon.

Marnix van den Brink haakt in: "Als ondernemers zulke initiatieven ontplooiën juich ik ze altijd toe. Maar ik ben dan ook degene die in de gaten houdt dat of hij zijn inkoopconcentratie bij Spar wel op peil houdt en zijn bonus niet in gevaar brengt. Van hun kant was Spar in het begin heel sceptisch, maar later kwam het besef dat zo'n lokale invulling qua assortiment de slagkracht van een ondernemer in zijn marktgebied kan verstevigen."

Tachtig uur per week

Kroon werkt zeventig tot tachtig uur in de week. "Als ik de beloning voor al mijn uren zou tellen, kon ik beter ergens in loondienst gaan", zegt hij. "Maar het gaat mij niet alleen om het geld. Als oma echt ziek is, brengen wij de boodschappen thuis en krijgen we daar heel veel waardering voor terug. En als we de sleutel krijgen van iemand om de maaltijden voor een hele week in de koelkast te kunnen zetten, vinden we dat een heel groot compliment." Van den Brink: "Loonkosten zijn een belangrijke kostencomponent van een supermarkt en als ondernemer heb je niet zo veel knoppen om aan te draaien in je exploitatie. Loonkosten wel. Dus zie je ondernemers vaak heel veel meewerken." Kroon beaamt dat en noemt de winkelkantine zijn woonkamer. Ik doe de commercie en Maya de administratie, wij vullen elkaar mooi aan en zijn een mooi team samen met onze mensen. Dat vind ik heel belangrijk. Dat klanten het gevoel hebben dat ze welkom zijn en in een warm bedrijf terecht komen. Zelfs als klanten streken leveren, begroeten we ze vriendelijk om niemand een reden te geven om negatief te spreken over onze winkel." 'Wie goed doet, goed ontmoet', is het duidelijke credo van dit ondernemersechtpaar.

Niet voortkabbelen

Hoe goed het ook gaat, Kroon waakt ervoor zijn dorpswinkel te laten voortkabbelen. “Als het goed gaat, kan het altijd nog wel ergens beter. Al is het maar omdat de klant steeds verandert”, zegt hij. Spar bouwt zijn winkelbestand nu om. Er komen circa 10 city-stores per jaar bij, er komen 130 Spar-Express-shops bij snelwegtankstations, University-stores en Spar Enjoy-winkels op campings en recreatieparken. De Attent winkels met een weekomzet van minder dan € 20.000 worden afgestoten maar in de goede dorpswinkels wil Spar graag investeren. Die krijgen een ander concept, dus is Kroon in gesprek. Samen met Van den Brink. “Wij voeren dit soort gesprekken vaker, weten wat de mogelijkheden zijn, hoe je dat afspreekt en hoe je die afspraken het beste vastlegt.” En er zal water bij de wijn moeten. Kroon heeft namelijk al een dorpsbinding van 57%. “Gemiddeld halen collega’s een marktaandeel van 30% tot 40%. Met 40% ben je al een topper, maar onze 57% is idioot hoog. Het is dus de vraag of we überhaupt nog kunnen groeien dankzij een ombouw. Ik wil best risico lopen, maar dan wel op basis van een realistische begroting. Ik ben positief, maar wel een realist. Marshoek helpt me alles in perspectief te zetten.” Van den Brink: “Dat is onze rol. Ik ben van oorsprong fiscaal jurist, maar heb ook veel ervaring als adviseur in de supermarktwereld. Wij werkten tegelijkertijd bij C1000. Ik help Martin met het bespreken van zijn cijfers. Ik maak ze inzichtelijk en laat zien wat er gebeurt zodat Martin weet waar hij aan toe is. Ook met het oog op zijn oude dag.”

Ondernemer als beeldhouwer

Kroon ziet zichzelf als een beeldhouwer die een mooi bedrijf boetseert uit een homp klei. Op basis van de markt schaaft hij hier iets af, boetseert hij er daar iets aan, is hij steeds bezig zijn bedrijf te modelleren naar de klantengroep. Als zijn plannen doorgaan, nodigt Kroon ons graag uit in 2019. “Dan weet je niet wat je ziet. Mijn vrouw Maya komt uit de horeca op het hoogste niveau. Dan heb je het over hospitality en experience. In Noordbroek ja. Wat mensen in Amsterdam mooi vinden, vinden ze in hier ook fijn hoor. Het duurt misschien wat langer, maar uiteindelijk komt het ook naar Noordbroek.”

Redactie MIXpress