

“We zijn steeds beter in het totaal”

13-11-2018 11:04



“Wij kennen de klant en hij kent ons”, zegt Floris. “Laatst zaten we in de afwikkeling van een project en moesten we last-minute allerlei papieren rondmaken. Dan zeg ik: ‘Je kunt me tot 23:00 uur gerust bellen. Daarna lig ik in bed’.” Om maar aan te geven hoe nauw de contacten zijn. In het bedrijf werken 15 man met de naam Floris, maar ook de andere 100 collega’s moeten die benadering snappen en in de praktijk brengen. “Alleen daarmee kunnen we ons als familiebedrijf onderscheiden van de beursgenoteerde bedrijven. Laat die zijn processen maar verbeteren. Dan kruipen wij nog ietsje dichterbij de klant toe. En doen wij precies wat hij van ons vraagt. Aandacht geven, is aandacht krijgen.”

Aansluiting op alle niveaus

Met die opstelling gedijt Bouwcenter Floris het beste bij het midden- en kleinbedrijf. “We zien klanten soms vaker dan onze eigen vrouw, dus moet het wel leuk blijven. Ik weet ook wel dat iedereen beweert dicht op de klant te zitten. Maar bij ons voel je dat echt. Er is een goede sfeer. We gunnen elkaar wat en we kunnen allemaal wel eens een foutje maken. Als je elkaar wat langer kent, heb je op alle niveaus aansluiting.

Directeuren onderling, maar ook de projectleiders met onze vertegenwoordigers en de werkvoorbereiders met onze binnendienst. Zo hebben we soms om 20:00 uur nog even contact, kunnen we snel iets regelen en de volgende dag leveren."Kunt foutje maken

Als je de groep bekijkt, moet ieder van drie takken ongeveer een derde bijdragen aan de omzet en winst. Floris Infra en Basis funderingstechniek vanuit uitvoering, de keukens vanuit retail en Bouwcenter en Komfort voor de groothandel. "Dat lukt niet altijd precies", zegt Floris. "Retail was de laatste jaren sterk, in de recessie deed infra het goed en nu groeit de groothandel het hardst. In 2017 bestonden we 100 jaar en we willen de 200 halen. Doordat we op drie poten staan, kan het een keertje tegenzitten en kun je eens een foutje maken."

Hout kostte tijd

Bouwcenter Floris is intussen veel meer dan een bouwmaterialenhandel. "Toen we 15 jaar geleden hout en plaatmateriaal gingen voeren, duurde dat ook een jaar of tien voor we er echt verstand van hadden", geeft Floris toe. "Iedereen beweert alles onder één dak te bieden, maar het is moeilijk om dat echt waar te maken. De mensen moeten er vertrouwd mee raken. Klanten maar ook onze eigen mensen. In het hout hebben we eerst heel veel fouten moeten maken, maar intussen zijn we een geduchte concurrent van de houthandel en nemen we grote posten in concurrentie aan. We hebben het assortiment, de kennis en de prijzen."

In het dakdekkerswerk en de installatietechniek is Floris intussen ook een volwaardige speler met de groothandel Komfort. "Ik durf te zeggen dat we een geduchte concurrent zijn van de gevestigde orde. Zonder dat we goedkoper zijn, trouwens."

Naar dat voorbeeld probeerde hij al eens ijzerwarenhandel te combineren met zijn Bouwcenter. Maar al snel merkte hij dat dat zo veel focus kostte en investeringen zou vergen, dat het niet haalbaar bleek. "Een ijzerwarenhandel zoals die acteert, is toch echt een specialisme", zegt hij. "De niche-kant van specialist zijn in sloten en beveiliging is niet ons streven. Neem de sluitplannen: ons kennende zouden wij daar zoveel tijd instoppen dat we er geen geld meer aan zouden kunnen verdienen."

'Beroering, houden wij wel van'

Via de vrijage van Bouwcenter met Ferney had Floris ooit de beschikking over Ferney's private label Kelfort. "Dat gaf heel wat beroering, maar daar houden wij wel van." De combinatie van Ferney met Bouwcenter kwam voor Floris echter onvoldoende uit de verf. "Bij Bouwcenter was het lastig om toegang te krijgen tot de juiste merken en werden we een veredelde Gamma. En bij Ferney konden we niet putten uit een groot magazijn waarbij we zelf weer veel op voorraad zouden moeten nemen. Dan konden we wel bij een collega inkopen, maar ging het op de prijs mis."

De aansluiting van Bouwcenter bij Transferro komt Floris daarom heel goed uit. "Grote materialen zijn onze core-business. De shop is een goede toevoeging. Het is een prima onderdeel hoor, maar daar wil ik weinig gedoe mee hebben. Daar kan Transferro voor zorgen. Ik heb nu toegang tot alle merken vanuit één magazijn. Zo kan ik er efficiëntie in brengen."

Top-10 binnen Bouwcenter

In ijzerwaren ziet hij wel toekomst. Hoeveel precies, dat heeft Floris niet zo scherp. "We meten dat niet zo

exact. Op dit moment groeien we 15%, maar ik zou niet precies kunnen vertellen hoe hard ijzerwaren en gereedschappen daarin groeien. Ik kijk meer naar de omzet per klant dan naar de omzet per productgroep. Wij kunnen steeds beter het totaal leveren. Als we dan meer werken binnenhalen, verkopen we vanzelf meer bouwmaterialen, hout en plaatmateriaal én ijzerwaren en gereedschappen.”

Floris doet nu gemiddeld al meer in ijzerwaren en gereedschappen dan zijn collega's. “Ik denk dat we binnen Bouwcenter in de top-10 staan. En het is hartstikke fijn dat we nu Transferro achter ons hebben staan. Zij helpen ons aan speciale producten waarmee we klanten in veel gevallen kunnen helpen. Maar we hebben iedere dag wel vraag naar producten die we niet op voorraad hebben. Dan is het gemakkelijk dat Transferro dat wel heeft en snel bij ons of bij de klant kan bezorgen.”

Al snel juiste mix

De ontwikkeling van bouwmaterialen, hout en plaatmateriaal en ijzerwaren en gereedschappen tot one-stop-shop spreekt Floris zeker aan. “Je ziet BMN, PontMeyer en Jongeneel ook die kant opschuiven. En zij zijn met 40 of 50 vestigingen zeker een stuk groter. Maar met onze drie vestigingen en een aantal mensen met kennis, hebben wij die mix al snel gemaakt”, klinkt het vol vertrouwen.

Redactie Mixpress