Baltus: een nieuw pand als voorbereiding op de toekomst

19-04-2022 07:00



“Onze oude locatie in Bussum was niet toekomstbestendig”, legt Benno Baltus (54) uit. “We konden niet verduurzamen, niet meer vernieuwen of onze 350 m2 verder uitbreiden. Parkeren was een bottleneck voor onze klanten en met de lagere school naast ons waren leveringen met vrachtwagens gevaarlijk. Daarbij was de straat veranderd, veel aanbod is nu op eten gericht.” Zo’n 45 jaar geleden namen zijn ouders de winkel op die plek over, waarna Benno er 15 jaar later in kwam werken. Nog eens 15 jaar later ging hij alleen door, toen zijn ouders uit de winkel stapten. “Maar op die plek en met dat pand was het klaar. Ik stelde mijzelf de vraag of ik vooral de professional of de buurt binnen wilde krijgen? Ik koos voor het eerste.”

Nieuwe locatie

Baltus durfde vorig jaar de stap naar een andere locatie te maken. De nieuwe winkel is 650 m2 en ligt 1,5 kilometer noordelijker, richting Naarden. Hij vond het pand via Funda Business, waarna een aannemer uit zijn klantenring de verbouwing deed. Het pand is nu gasloos, is voorzien van een warmtepomp en op het dak liggen zonnepanelen. “Ook richting offerte-aanvragen is dat heel handig”, zegt Baltus, die eraan toevoegt dat

hij het zelf ook belangrijk vindt. “We zijn nu veel beter bereikbaar, aannemers zijn blij dat ze hun bus makkelijk kunnen parkeren. We zien veel nieuwe gezichten in de winkel. Onze groei zit bij de profklanten.” De openings- en sluitingstijden werden met een half uur vervroegd om de professionele klanten nog beter van dienst te kunnen zijn. “Dit pand heeft een positieve uitstraling. Het geeft mij het gevoel dat we nu van een winkel naar een bedrijf zijn gegaan. Mijn collega’s hebben dat idee ook. Er zit meer structuur en lijn in.”

“Ons oude pand had de uitstraling van een buurtwinkel.”

Andere bedrijfsstrategie

In hun reviews staat dat Baltus veel service en goed advies geeft. “Oh? Ik lees dat eigenlijk nooit, maar mijn dochter attendeerde mij er laatst op. Dat serviceniveau willen we in de nieuwe winkel hoog laten, maar daarbij hebben we wel een aantal zaken aangepast. Ons businessmodel gaat veranderen, de functie als buurtwinkel gaat minder worden. We gaan meer tijd en aandacht besteden aan de professionele klanten. We hebben nu een winkel die zichzelf moet gaan verkopen. Er is meer routing in de winkel, waardoor zelfbediening logischer is geworden. We gaan de klant aanleren om vaker zelf producten te pakken, bijvoorbeeld met het systeem van Hoenderdaal. Proberen om klanten het gevoel te geven dat ‘ie zelf de producten kan vinden. In onze oude winkel hadden we een toonbank met 5 of 6 man erachter, dat gaat nu anders. Wat dat betreft: corona heeft onze ogen geopend. Met deze grotere locatie kunnen klanten zich ook beter verspreiden over de winkel. De tijd die we met deze opzet besparen, gaan we besteden aan het maken van offertes, om bezoekjes af te leggen en de bezorging van producten op te pakken. Het is momenteel ook moeilijk om nieuwe mensen te krijgen.” Corona zorgde voor nog meer nieuwigheden: Baltus zijn dochters verzorgen hun social media en Baltus merkte vooral tijdens de verbouwing dat als ze hun boodschap maar vaak genoeg herhalen, daar volgers op af komen. “Het is inmiddels een belangrijk medium geworden, bijvoorbeeld om producten onder de aandacht te brengen. Daar blijven we dus op inzetten.”



Klantgroepen

Baltus schat dat hun omzetverhouding 65-35 is, in het voordeel van de profklant. Dat is een schatting, zo voegt hij eraan toe, want de omzet van het Politiekeurmerk Veilig Wonen is op rekening.

“We hebben veel zzp’ers en kleine en middelgrote aannemers als klant. Een particulier komt bij ons voor advies en kwaliteit. Voor hen is het ontspanning om te klussen. Dat is een fijne, trouwe klantengroep die ons ook veel gunnen. We hebben een hoog slagingspercentage bij het PKVW, waarbij 9 van de 10 offertes doorgaan.”

Assortiment

Tijdens de verhuizing hebben ze 95% van hun assortiment meegenomen, de rest werd aangevuld met nieuwe producten. Baltus zegt geen benchmark te hebben van wat ze veel of weinig verkopen. “Als meerdere klanten vragen om een product, dan leggen we dat neer. En we raadplegen dge als we het gevoel hebben dat ze blijven liggen. Overigens proberen we minder met A-merken voor bouwgerelateerde productgroepen te werken. Daarbij speelt mee dat een particulier minder naar merken kijkt, zij vertrouwen onze naam. Natuurlijk voeren we wel de A-merken van hang- en sluitwerk.”



Tevreden over Nicovij

Al jarenlang is Baltus aangesloten bij Nicovij. “Van het centrale magazijn profiteren we maximaal, met als pluspunten de stuksleveringen en de beste prijs. Dat kun je als zelfstandige met één winkel niet volbrengen. In ons nieuwe pand hebben we geen magazijnruimte, ook geen plek voor bulk. Vrijwel al onze producten liggen per stuk in het schap. We hebben een goede voorraadpositie en die houden we nauwlettend in de gaten. Heb je een winkel én een magazijn? Dan moet je twee locaties in de gaten houden. Dat willen we niet. Nu kunnen we ook sneller onze voorraad fysiek controleren.” Baltus merkt dat Lockmaster goed in de markt ligt en zegt goed naar de ontwikkelingen te kijken. “Hoewel we geen Profnorm-lid zijn, voel ik me wel prettig bij hun producten. Daarvan koop ik de hardlopers en zet deze online. Daar komt respons op af. Samen met Nicovij hebben we een openingsfolder samengesteld.” Maar vooralsnog profiteert Baltus indirect van Profnorm. “Op deze manier biedt deze manier van samenwerken voldoende toegevoegde waarde.



De verhuizing was een grote stap, waarbij ze nu verder gaan finetunen. Baltus zegt dat het nog moet gaan blijken of het gaat lopen zoals we vooraf bedacht hebben. “Vernieuwen geeft ook nieuwe energie, vanaf m’n 19e zaten we al op onze vorige locatie. Bij de verhuizing hebben we veel support van leveranciers gekregen. Die relatie is belangrijk. We houden het menselijk, zowel met onze klanten als onze leveranciers. Dat voel en merk je ook als klant, als een winkel lekker loopt. Verandert de sfeer? Dan zie je dat onmiddellijk terug in de reviews. Wat betreft is het heerlijk om je eigen naam op de gevel te hebben staan. Ik kan zelf beslissingen nemen, makkelijk schakelen en snel conclusies trekken.”

Nicovij, Deventer, 0570.63.68.00, www.nicovij.nl, info@nicovij.nl

Redactie