

“Een eigen winkel was altijd al onze droom”

07-03-2023 07:00



In Hubo Maasdam spreken we met Joost (23) en Karin (22). Zij zijn sinds de zomer van 2021 mede-eigenaren en eindverantwoordelijk voor deze winkel.

Het ondernemerskoppel is weliswaar jong, maar heeft wel al veel ervaring in dhz-retail. Joost werkte al vanaf zijn 15e in de winkel, Nicole vanaf haar 16e. Dat begon parttime naast school en groeide uit tot het ondernemerschap.

Joost: “Dit was altijd al onze droom, maar we hadden nooit gedacht dat dit ooit mogelijk zou worden. Tot Arnold Boudesteyn zijn opvolgingsplan aan ons voorlegde. Zelf is hij op zijn 20e in de winkel begonnen en wilde hij voor zijn veertigste nog iets anders gaan ondernemen. Daardoor kregen wij de kans.”

Voorraad op peil, altijd

Hun ogen glimmen als ze vertellen over hun winkel en de manier waarop ze hem runnen. Het is hard werken, een winkel van 3.000 m2 met een stuk of vijftientig collega's. Qua taakverdeling doet Jeroen vooral de vloer en Karin vooral de planning. Voor de rest doen ze eigenlijk alles samen.

De winkelautomatisering van Hubo maakt het de ondernemers makkelijk. “Niet dat we nu minder werken”, lacht Karin. “Maar we besteden onze tijd nu aan andere dingen. Meer aan de klanten bijvoorbeeld.” Dat geldt overigens niet alleen voor Joost en Karin, ook voor hun medewerkers. Joost: “We draaien nu op voorraadbeheer. Dat betekent dat de hele voorraad continu 100% in het systeem zit. Dat is sowieso een must voor de koppeling met de webshop. De voorraad die we in de winkel hebben, moet kloppen met hetgeen de website aangeeft.”

Detail-inzichten

Paul van Essen, commercieel manager van Hubo en John van Lieshout, teamleider Retail management van Hubo in Zuid-West-Nederland, haken in. Van Essen: “Nieuwe generaties kiezen voor Hubo. Dat vraagt ook meer van de (digitale) processen en daarom blijft Hubo vernieuwen en innoveren. Voorraadbeheer is echter niets nieuws. In plaats van je voorraad alleen per 1 januari te tellen en het hele jaar door met je leespen langs het schap te moeten, ben je nu heel het jaar perfect op orde.” Joost schat dat het al snel 16 uur per week scheelt. “Kijk eens aan, die uren kun je dan toch mooi aan je klanten besteden.” Joost beaamt dat: “Bovendien heb ik meer grip op de zaak. Ik kan nu zien hoe diep de voorraad is en kan het koppelen aan mijn omzet. Als ik van iets 4 stuks heb hangen terwijl ik het maar eens per jaar verkoop, kan de voorraad omlaag. En andersom kan de voorraad omhoog als iets vaker blijkt te verkopen dan in het schappenplan voorzien was.”



Eigen vrijheid

De volgende stap is automatisch bestellen, geven Van Lieshout en Van Essen aan. “Eerst nog even finetunen”, zegt Karin. “Dan gaan we dat ook volledig doen.” Maar, ongeveer een kwart van deze winkel is eigen assortiment en daar is Jeroen trots op. Hij vindt het ook heel gaaf om zelf te ondernemen en op klanten in te spelen. “Van alle Hubo’s doen wij het het beste in bouwmaterialen. We hebben bijvoorbeeld ook veel decoratie, meubelen, actiegoed en zelfs levend groen. De ruimte voor die eigen invulling vind ik wel heel gaaf.”

Dat de rest van de winkel goed geservice’d wordt door Hubo geeft hem ook de handen vrij om dat te doen. Van Essen memoreert de 760 digitale schappenplannen die Hubo heeft. “Dat is inclusief alle varianten, hè. Maar we gaan er wel heel ver in zodat ondernemers de beste keuze voor hun winkel, hun verzorgingsgebied en hun klant kunnen maken.”

Meer inzicht en grip

Schappenplannen zijn maar één soort van ondersteuning. Automatisering is een andere. De Slimmere winkel, noemen ze het. Voorraadbeheer en automatisch bestellen zijn daar cruciale componenten in. Van Essen: “Op basis daarvan hebben onze ondernemers zelf meer grip op hun zaak en kunnen onze winkeladviseurs hen straks ook helpen met een 360-graden-projectie. Zo’n projectie gaat onze leden en DGN in 2023 meer inzicht geven in het reilen en zeilen van hun bedrijf. Op dit moment zijn we de implementatie aan het afronden en beschikken we over een van de beste BI-platformen. Daarin kun je zien wat er gebeurt, ook ten opzichte van collega’s en concurrenten. Zo kan je soms zien dat het slimmer is om het een iets kleiner neer te zetten en het andere iets te vergroten om meer rendement op de meter te halen.” Allemaal slimme dingen om het ondernemers makkelijker te maken en de winkel beter te laten renderen.

Vloeiende processen

Joost: “Deze winkel was eerst een Formido. Sinds de overgang naar Hubo draaiden we hier wel op de Hubo-systemen, maar verliepen de processen op de vloer vaak nog op de Formido-manier waardoor we niet alle mogelijkheden benutten. Dat is nu anders.”

Als voorbeeld geeft hij de orderstroom van klantbestellingen die nu heel vloeiend verloopt, tot en met het automatische mailtje naar klanten als de bestelling binnen is. En ook het berichtje als dat een keer niet het geval is. Jeroen: “Voorheen printten we nog veel uit. Nu zetten we alles in het systeem. Want als je op de ene plek iets aanpast, verandert het op de andere meteen mee en blijft alles perfect voor iedereen kloppen.”



Professioneel geregeld

Ook de buitendienst is helemaal gedigitaliseerd, zegt Karin. “Voorheen ging alles met bonnetjes. En o wee als er een keer eentje kwijt was. Dan moesten we die klant bellen en opnieuw gaan meten. Zonde van de tijd, vervelend voor de klant en niet bepaald professioneel.” Nu zit de hele klantreis in één systeem. Van het maken van de afspraak, de opgemeten maten, situatiefoto’s, de offerte, de interne bestellijst, de montage-afspraak en de pakbonnen om de bus te laden voor de klus tot en met de akkoordverklaring en de afrekenmodule inclusief betaal-link als alles naar tevredenheid is gemonteerd.

“Heel handig”, beamen Karin en Joost. Wat ze ook handig vinden is het intranet en de Hubo-app. Daar vinden ze zelf allerlei info, en kunnen ze taken delegeren aan hun collega’s. Als een category-manager bijvoorbeeld vraagt om in een bepaalde week een schap aan te passen, kunnen ze dat delegeren aan de afdelingsverantwoordelijke, als taakje inclusief deadline. “Makkelijk, duidelijk en allemaal heel snel.”

Zelfscan-kassa

In al het enthousiasme van het gesprek vergeten we bijna nog de zelfscan-kassa als onderdeel van de slimmere winkel. “We hebben ons afgevraagd of dat nou wel bij Hubo past”, zegt Van Lieshout. “Hoe zich dat verhoudt tot ons persoonlijke contact. Maar het werkt echt.” Ook in Maasdam rekent 1 op de 4 klanten af via de zelfscan. Van Essen: “Echt veel, hè? We zien in kleinere winkels dat ondernemers het fijn vinden dat ze klanten naar de zelfscan kunnen verwijzen als ze zelf in een adviesgesprek zitten. Maar ook in grotere winkels werkt dit. Daar zien we som één kassière vier zelfscan-units bemannen zodat ze dus méér tijd heeft voor méér klanten. En daar gaat het uiteindelijk om, hè? Om de klant.”

DGN retail, Hubo, 033.253.23.80, info@euretco.com, www.hubo.nl

Redactie