

Nieuw: een Decorette zonder winkel

29-10-2021 07:49



“Nu ik de winkeldeur niet meer heb, heb ik veel minder onrust wanneer ik naar een afspraak bij een klant thuis ga. Bovendien kom ik nu nog vaker in leuke huizen. Ik vind het vak dan ook fijn.” Marga Bodbijl verkocht haar winkelpand in Vorden waar ze jarenlang een Decorette-winkel had. “Ik ga nu vrijwel alleen nog naar de mensen thuis. Straks heb ik alleen nog een kleine showroom, met ruimte voor een beperkte collectie”, legt ze uit. “Voor de presentatie van raamdecoratie kan ik terecht bij een collega of in onze andere winkel. Daar presenteren we ook meubels.” Formulemanager Angela van Dongen schat de kansen van een ‘Decorette-zonder-winkel’ hoog in: “Marga durft de winkeldeuren dicht te doen, maar dat durft niet iedereen. Toch is dit een vorm die veel klanten aanspreekt. Daarbij heeft Marga het voordeel van een tweede winkel. Ondernemers die dat niet hebben, kunnen afspraken met collega’s maken.” Bodbijl: “Ik ben blij met deze constructie. Ik zie het als een

kans voor meer ondernemers, waarbij ze minder tijd doorbrengen in de winkel en meer naar de klant gaan.”

Bevestiging van ideeën

Van Dongen ziet de nieuwe aanpak zonder Decorette-winkel als een bevestiging van ideeën, die door corona versneld zijn. “Door de verplichte winkelsluiting gingen ondernemers al vaker naar de klant. Nu de winkeldeur weer open is, is er meer stress bij ondernemers.” Ze spreekt zelfs over een ‘gekkenhuis in de business’. “Sommige ondernemers zijn veel te druk geweest, die waren blij dat hun winkel in die periode dicht was. Tegelijkertijd merken we dat jonge ondernemers hun financiering bij de bank niet rond kunnen krijgen. En een winkel van 300 vierkante meter heb je tegenwoordig niet meer nodig. Dit is dus een goed moment. Op deze manier kun je als ondernemer werken op de momenten dat jij dat wilt, bijvoorbeeld wanneer je jongere kinderen hebt. Dan kun je ook in de avond naar de klant gaan.” Bodbijn bevestigt: “Door de rust van een afspraak ga je nu vol aandacht naar een klant. Je hebt meer tijd en kunt nog meer persoonlijke aandacht geven. Kijk ik naar het rendement, dan heb ik de druk van de winkel niet meer. Mijn omzet is gelijk gebleven, waarbij ik veel minder lasten heb.”

“Bij mijn eerste afspraken had ik de auto goed vol. Maar daarna leer je om vooraf goed door te vragen, zodat je met minder producten gericht op pad gaat”, deelt Bodbijn haar ervaringen. “De stap naar alleen een digitaal advies? Dat is een brug te ver, denk ik. Het persoonlijke contact heeft veel toegevoegde waarde, hoewel je digitaal wel een eind kan komen. Maar uiteindelijk willen klanten aandacht en een persoonlijke benadering. Klanten zijn blij met mijn komst, waarbij de slagingskans heel groot is. Op het moment dat ik de drempel over ben, dan ben ik binnen.”

“De eerste keer dat ik bij een klant langsga, kom ik voor de vraag die gesteld is”, legt Bodbijn haar werkwijze uit. “Het gaat dan vaak om losse producten, zoals gordijnen, een hor of een vloer. Vaak wordt dat later meer, ook door het geven van kleur- en stijladvies. Omdat je binnen bent, zie je de kansen. Vaak gaat het dan om een groter orderbedrag, ook vanwege de cross-sell-mogelijkheden. Daarvoor moet je vragen durven stellen en vaak komt daar wat uit. Dat lukt niet altijd meteen, soms zit daar tijd tussen.”

Volledige inzet op online promotie

Voor deze nieuwe opzet faciliteert de Decorette aangesloten ondernemers, bijvoorbeeld door afspraken in te laten regelen en via social media. Decorette zet vrijwel volledig in op online promotie, waarbij nauwlettend gevolgd wordt waar de bezoekers voor komen. “Daarnaast bieden we een mooi printmagazine, dat gericht verspreid wordt onder klantgroepen. Daarmee zoeken we gericht en fijnmaziger onze doelgroep op. Online werkt dat ook goed, bijvoorbeeld dankzij de e-mailadressen uit het kassasysteem. Is een project opgeleverd? Dan sturen we een professionele fotograaf langs. De foto’s worden geplaatst op de website van de ondernemer en ook de klant ontvangt de foto’s”, legt Van Dongen uit.

Voor de montage werkt Bodbijn met freelancers. “We hebben nog een Decorette-winkel, zij kunnen raamdecoratie plaatsen. Voor het leggen van vloeren zijn we afhankelijk van freelancers. Maar personeel is schaars, waardoor levertijden op kunnen lopen.” Van Dongen merkt dat ook en ziet tegelijkertijd kansen voor het vak. “Je kunt een goede boterham verdienen, het is geen zwaar werk, je werkt droog en je maakt mensen blij.”

Vragen durven stellen

“Er zijn klantgroepen die hierin veel interesse hebben”, benadrukt Van Dongen. Daarbij geeft ze aan dat er verschil is tussen stylisten en ondernemers. “Dit zijn ondernemers die de order durven te vragen. Dat is

trouwens niet anders dan in hun winkel, waarbij de slagingskans groter is.” Volgens haar is er een behoorlijk grote groep ondernemers die hun vak goed verstaan, maar moeite hebben met marketing, acquisitie of de administratie. “Samenwerken met een bekend merk ligt dan voor de hand, waarbij we als Decorette proberen om ondernemers zoveel mogelijk te faciliteren.” Marga Bodbijn: “Wij hebben veel kennis. Kijk, stylisten kunnen prachtig tekenen. Maar in negen van de tien gevallen kan zo’n plan niet uitgevoerd worden.” Met de vakkennis zit het wel goed, om het intekenen en de fotografie te trainen kan een ondernemer gebruikmaken van trainingen die door Decorette aangeboden worden.

Decorette komt met nieuw winkelconcept

“Decorette bestaat in 2022 50 jaar, daarbij zijn we door veel stormen gelaveerd. Centraal daarbij staat de vraag wat een consument nodig heeft en hoe we daar met onze ondernemersgroep op anticiperen”, stelt Van Dongen. Een nieuw concept met bijbehorende uitstraling voor de formule staat gepland voor januari 2022, waarbij een tweedeling komt tussen inspiratie en werktafels met klanten. “Voor dat laatste zou eerder showroom op de gevel kunnen staan, daar wil je als klant advies en aandacht”, legt ze de uit. Ze vindt het lastig om te zeggen waar ze over vijf jaar staan. “Het gaat meer showroom worden dan winkel, waarbij de één het prettig vindt om eerst een grote showroom te bezoeken óf een winkel voor domotica óf voor het nieuwste van het nieuwste. Misschien wil een ondernemer straks een grote winkel beheren of juist met dit mobiele concept naar klanten gaan.”

Bodbijn is niet angstig voor het veranderen of zelfs het verdwijnen van de winkel. “Veel gaat online, een afspraak kan een klant via de website van Decorette inplannen. Zou je dat als ondernemer zelf moeten regelen, dan komt dat niet goed”, verwacht zij. Van Dongen valt bij: “Dan zou je zelf moeten gaan acquireren, terwijl we weten dat mensen graag bij Decorette willen kopen. Er komt een generatie aan die zich online oriënteert en die misschien nog nooit de winkel hebben gezien, maar reviews belangrijk vinden. Mensen hebben een goed gevoel bij Decorette, dat is belangrijk.”

Decorette, Hoevelaken, +31 (0)33 253 29 11, www.decorette.nl, info@decorette.nl

Redactie