

THEMA

Kleding &

Brillen

Trend: aansluitende kleding
Prijsstijging kleding: kans
voor vakhandel

Interview Biretco CEO Henk de Vreeze:

'Doel voor 2012: hiaten in levertijden overbruggen'

Meer over overname Gazelle

In 2007 nam Willem de Koning BikeSportive over. Sinds 2009 werden plannen gemaakt om verder door te gaan als Specialized Concept Store. Samen met de BikeUrban formule, die De Koning en zijn partner hebben opgezet, is in mei 2011 in een groter pand een nieuwe winkel geopend waarin beide formules zijn gecombineerd.

BIKESPORTIVE SPECIALIZED CONCEPT STORE, HAARLEM

'Met Specialized haal je een stuk professionalisering in huis'

BikeSportive is de vierde Specialized Concept Store die in Nederland is geopend. Eigenaar Willem de Koning heeft een rijke werkervaring in verschillende branches. Zijn partner Marieke de Koning runt een eigen reclamebureau en doet daarnaast de pr voor de Haarlemse winkel. De Koning heeft zijn roots in de grafische industrie, waar hij diverse functies heeft bekleed; leerling-drukker, calculator, ordermanager en verschillende verkoopfuncties. Dat laatste heeft hij ook gedaan bij Disney (Buena Vista).

De contacten met BikeSportive zijn ontstaan doordat De Koning zelf een fervent wielrenner en mountainbiker is en daar klant was. In 2007, vlak voor de economische crisis, besloot hij de winkel over te nemen. "De financiering was toen nog geen enkel probleem. Toen ik voor de verbouwing van de nieuwe winkel begin dit jaar naar de bank ging, was dat een stuk moeilijker." Ondanks de economische tegenwind plust BikeSportive elk jaar met 10%. "We hebben een heldere en duidelijke uitstraling, en onze klantencontacten zijn zeer intensief. We hebben een echte commerciële aanpak, met gerichte mailings en een zeer uitgebreid klantinformatiesysteem." Voor de opening van de nieuwe winkel heeft hij een Specialized single speed laten beschilderen door kunstenaar Brendan de Clercq (zie foto). Deze is verloot onder de eerste 50 klanten die iets kochten bij de winkel.

Klantenbinding

Mede door die sterke klantenbinding heeft De Koning de stap gezet om voor één merk te kiezen. "95% van onze klanten zei: als je

dat doet, ga ik met je mee." Bij de overname voerde BikeSportive de merken Pinarello, Colnago, Principia, Cannondale en natuurlijk Specialized. De nieuwe eigenaar nam al snel afscheid van twee merken. "Ik geloof in keuzes maken. Dat is duidelijker voor de klant, en het scheelt jezelf heel wat voorraad." Bij de keuze voor een single brand store ging hij niet over één nacht ijs. "Je wikt en weegt, zet de voordelen af tegen de nadelen. Nadelen zijn de angst om klanten te verliezen, en de afhankelijkheid van één merk. We hebben onderzocht of Specialized veel bij collega's in de buurt werd verkocht, maar het bleek nog een tamelijk witte vlek te zijn in deze regio. Je krijgt door zo'n keuze ook vanzelf meer een regiofunctie, je marktgebied wordt groter." De Haarlemse sportspecialist heeft een grote discountwinkel vlakbij, die puur op prijs handelt. "Mensen kopen daar hun



eerste mountainbike, en komen vervolgens bij ons voor service. Het leidt niet tot prijsdiscussies, onze meerwaarde is duidelijk voor de klant, en bovendien kan de discount vaak niet leveren. Specialized is ook niet te verkrijgen via internet, ze dumpen geen partijen via internet zoals andere fietsmerken wel eens doen."

Professionele uitstraling

De winkel is echt een plaatje en biedt veel beleving voor de bezoeker. Samen met een Duitse interieurarchitect hebben De Koning en zijn partner de winkelrichting ontwor-



FACTS

Ondernemer/eigenaar:

Willem de Koning

Winkeloppervlakte:

320 m²

Werkplaatsoppervlakte:

30 m²

Magazijn:

50 m²

Medewerkers:

2 fulltime, 3 parttime (fysiotherapeut), 1 hulp

Locatie:

Aan invalsweg richting centrum



Willem de Koning: genomineerd voor ING Retail Jaarprijs.



De vierde Specialized Concept Store in Nederland is absoluut een plaatje en biedt veel beleving voor de bezoeker.

TREFWOORDEN

Specialized e-bike:

"Die gaat zeker komen, ik weet alleen niet wanneer. En ik ga de e-bike ook zeker opnemen in mijn assortiment, ondanks dat wij voornamelijk sportieve fietsen hebben. Ik vind dit ook tot mijn verantwoordelijkheid horen als Specialized Concept Store. We laten het complete assortiment zien, in een van onze etalages staat bijvoorbeeld ook de Specialized Fatboy, een lowrider met dikke banden."

Vrije tijd:

"Zoveel mogelijk tijd doorbrengen met onze kinderen, en daarnaast zoveel mogelijk mountainbiken. Dat doe ik op zondag altijd met een groep klanten."

ING Retail Jaarprijs:

"Ik ga dit jaar zeker meedoen aan de verkiezing Tweewielerwinkel van het Jaar. En we zijn genomineerd met 10 andere winkels door de vakjury van de ING Retail Jaarprijs, in de categorie 'Beste zelfstandige winkel' in Nederland. Daar zijn we erg trots op."

pen. Die is superstrak, met een warme uitstraling door gebruik van hout op de vloer en natuursteen achter de balie. Heel erg schoon en opgeruimd ook, nergens is het rommelig en er staat geen fiets te veel. Er is een aparte, af te sluiten ruimte met een rollerbank erin, voor BG F.I.T., het meetsysteem van Specialized. Speciaal aan de winkel verbonden is fysiotherapeut Tim Koek. Hij is de BG F.I.T. specialist bij Bike-Sportive (2 dagen per week), fietst zelf veel en heeft grote belangstelling voor de wielersport. Zijn speciale opleiding voor BG F.I.T. heeft hij bij Specialized gevolgd. Een

meting kost € 150,-. De Koning: "Ook voor niet-klanten, die niet op een Specialized rijden, verzorgen wij de meting. Mensen die klachten hebben die ergens anders niet kunnen worden opgelost, komen bij ons terecht. Zo bevestigen we onze naam als speciaalzaak." Hij is uitermate tevreden over de trainingen die Specialized biedt. Ook verkooptrainingen. "Ik stuur mijn mensen en mezelf zo veel mogelijk. Onze kennis blijft daarmee op een hoog niveau. Voor één merk is de materie ook veel beter te behappen, van meerdere merken kun je onmogelijk alles weten."

Helemaal achterin de winkel is de open werkplaats. Ook die is strak en opgeruimd. De winkel is daar hoog, wat een gevoel van ruimte geeft, en de werkplaats heeft een toegankelijke uitstraling. De werkplaats is een erg belangrijk onderdeel voor de Haarlemse sportspecialist. Service is een cruciaal element in het totaalplaatje van de concept store en er is een strikte taakverdeling in de winkel gemaakt met één monteur in de werkplaats, één verkoper die alleen de winkel doet, en De Koning die bijspringt waar nodig. Doel is de opbrengst van de werkplaats de komende jaren te vergroten.



Uiterst cleane werkplaats.



Beschilde Specialized single speed.



Aparte ruimte voor BG F.I.T. meetsysteem.



Ook alle accessoires van Specialized.



Beleving door blow ups aan de wand.

“Mijn streven is dat een monteur 70% moet kunnen doorberekenen. Dat halen we nu bij lange na niet, maar ik ga me daar wel voor inzetten. Door een strikte scheiding van taken, en targets te stellen voor de monteur, beloofd met een bonus. Die 70% kan best, maar daarvoor is wel een culturomslag nodig.”

BikeUrban

Samen met zijn partner heeft De Koning in 2010 een nieuw label opgezet; BikeUrban. In de winkel is daarvoor een speciale hoek ingericht, waar de urban bikes van Specialized (Globe Bikes) en accessoires worden gepresenteerd. Een nog uitgebreider assortiment urban accessoires is ook via de webshop verkrijgbaar (www.bikeurban.nl). In het najaar zal De Koning ook een webshop lanceren voor het complete Specialized assortiment.

Beide webshops vormen een belangrijk ‘uitgangbord’ voor de winkel. “Net als alle Specialized dealers houden wij ons ook keurig aan de verkoopadviesprijs, en blijven dat ook doen. We gaan niet onze eigen handel kapot maken door te gaan stunten.” Voor de accessoires heeft BikeUrban hippe

merken als Nutcase (helmen), Ortlieb (tassen), Brooks (riemen, zadels en tassen), KNOG (alles) en bijvoorbeeld kleding van Paul Frank, Pearl Izumi en Castelli (naast de Specialized collectie).

Andere manier van werken

De Koning had nog een heel goede reden om alleen met Specialized te willen werken. “Ik heb altijd gewerkt in andere branches. Toen ik in de tweewielerhandel begon, merkte ik hoe onprofessioneel deze branche is. Het viel me ontzettend tegen. Vanuit de leveranciers werden afspraken niet nagekomen, en bovendien communiceren ze niet of erg slecht over problemen. Hadden we een kapot crankstel, dan waren we dat drie tot vier weken kwijt. Dan gingen we maar eens zelf bellen waar het bleef, bleek dat de juiste lagers er niet waren en dat het nog ‘even’ ging duren voordat het crankstel terugkwam. Het meest verbaast me nog dat dat niet direct wordt teruggekoppeld, want dan kun je je klant tenminste informeren. Of een wielset van € 1.100,- waar de lak vanaf viel. Je stuurt het op, en hoort vervolgens vier weken niets meer. Ga je bellen, dan krijg je

als antwoord: ‘We gaan het regelen onder garantie.’ Duurt het nog eens 4 weken voor de wielen überhaupt terugkomen. Mijn grootste ergenis was dat je je klant niet kunt informeren als je niets hoort van je leverancier. Het is niet standaard hoor, zeker de grotere grossiers hebben hun zaakjes goed voor elkaar. Maar ik vind sommige onderdelenleveranciers best arrogant, soms zetten ze grote partijen weg via fabrikanten terwijl ze jou niet kunnen leveren. Ze zouden beter moeten opletten aan wie ze leveren. Bij Specialized is hier allemaal geen sprake van, die zijn erg professioneel. Ze hebben hun zaakjes goed afgeschermd, dumpen geen partijen, en stunten niet met prijzen. Dat houdt de handel transparant en verzekert de marge voor de dealer.”

[www.](http://www.bikesportive.nl)

bikesportive.nl
bikeurban.nl



Speciale hoek voor BikeUrban.



High tech fietsen te over.