

## Klanten bepalen hoe hun supermarkt er uit moet zien

**Supermarkt Actueel nomineert Super de Boer-ondernemer Jan van Wincoop voor de Excellent Detail Award 2008. Hij is in de voorbereiding op de bouw van zijn nieuwe supermarkt in Bunschoten-Spakenburg met een groep klanten bij een collega gaan kijken hoe de jongste generatie Super de Boer-winkels eruit ziet. De klanten mochten aangeven wat ze wel en wat ze niet terug wilden zien in 'hun' winkel.**

Bijna twee weken geleden sloot Van Wincoop de deuren van zijn oude Super de Boer-winkel in Bunschoten-Spakenburg. Enige dagen later ging op steenworp afstand in een compleet nieuw centrum zijn nieuwe winkel open. In de aanloop naar het ontwerp en de ontwikkeling van de nieuwe supermarkt ging de ondernemer kijken bij andere Super de Boer-ondernemers met een Refresh II-winkel.

*Van Wincoops klanten vonden de tafel met populaire boeken maar een sta-in-de-weg. De ondernemer integreerde daarom de producten in het tijdschriftenschap.*



“Dat deed ik iedere keer samen met andere mensen. En wat bleek? Iedere keer hadden we allemaal verschillende meningen over verschillende onderdelen uit de supermarkten.” Dit zette de ondernemer aan het denken. “Het is helemaal niet zo interessant wat wij van een winkel vinden. Het allerbelangrijkste is wat de klant er van vindt.”

### Actieplan

Met die wijsheid in pacht ontwikkelde Van Wincoop een actieplan. Vlak voor de zomer charterde hij een bus en ging met vijftig klanten op bezoek bij de jongste Super de Boer in Dordrecht. Hij gaf zijn klanten een boodschappentas en wat boodschappengeld en liet ze anderhalf uur shoppen en de winkel ervaren. “In de bus terug richting Bunschoten-Spakenburg kreeg iedereen een formulier waarin ze aan konden geven wat ze wel en wat ze niet goed vonden aan de supermarkt. Terug in Bunschoten-Spakenburg is de hele groep gezamenlijk gaan dineren. Tijdens het eten hebben we ook nog eens met de mensen gesproken over wat ze van de winkel vonden. Op basis van die informatie hebben wij de plannen voor de nieuwe winkel aangepast.”

### Kritiek

Van Wincoops klanten bleken onder de indruk van de Refresh II-winkel



*Jan van Wincoop stelde in zijn nieuwe Super de Boer in Bunschoten-Spakenburg de wens van de klant centraal.*

in Dordrecht. Zo'n winkel wilden zij ook wel in Bunschoten-Spakenburg. Toch waren er wel een paar wensen. “Zo bleek er behoefte te zijn aan een ruim klantentoilet dat ook geschikt was voor gehandicapten. Het toilet moest vanuit de winkel bereikbaar zijn. Daarnaast wilden klanten graag ook op de vlees- en grillafdeling meer contact met de medewerkers. Er was dus behoefte aan een lage koeling. Verder vonden mijn klanten het licht in sommige delen van de winkel te fel en wilden graag wat zachter licht. Tot slot vonden de mensen dat de tafel met populaire boeken een sta-in-de-weg. Die vonden ze niet handig. Al deze wensen hebben wij ingewilligd en geïntegreerd in de winkel zoals die er nu staat. Door op deze manier met

de wensen om te gaan, voorkom ik ook nog eens dat ik ná opening van de winkel dingen aan moet passen." Niet alleen klanten hadden wensen ten aanzien van de nieuwe winkel, ook Van Wincoop zelf had een verlanglijstje opgesteld. Veranderingen waar ook Wim Junte, formulemanager Super de Boer, zich in kon vinden. "Als pilot is in deze winkel op een prachtige manier de lokale sfeer van Bunschoten-Spakenburg doorgetrokken in de winkel. Zo hangen er voor de klanten herkenbare foto's van Bunschoten-Spakenburg als de haven, zeilende botters en de zo karakteristieke kledendracht." Junte ziet het initiatief als een manier om het nieuwe winkelconcept continu door te blijven ontwikkelen en nieuwe elementen uit te proberen. "Ook is er een doorgang gecreëerd in het verseiland. Op deze wijze zijn zowel de broodafdeling als de vleeswaren- en kaasafdeling beter te benaderen voor de medewerkers zodat de productiviteit verbetert. Verder heeft deze supermarkt een aantal energiebesparende maatregelen getroffen, zoals het afdekken van het zuivelmeubel en het diepvries eiland."

### Goodwill

De keuze van Van Wincoop om zijn klanten mee te laten denken over de nieuwe supermarkt heeft positief uitgedrukt. "De binding die je met deze mensen krijgt, is bijzonder sterk. Een aantal van de mensen die mee op reis naar Dordrecht zijn geweest, hebben ons vrijwillig geholpen met het opruimen en het schoonmaken van de winkel voor de opening. Dat vind ik ongelooflijk." Een bijzondere prestatie, zo liet ook de burgemeester weten die de openingshandeling verzorgde. Van Wincoop: "Bunschoten-Spakenburg is een hechte en gesloten gemeenschap waar buitenstaanders moeilijk opgenomen worden. Zelfs ik als Puttenaar word hier beschouwd als buitenstaander. Als je dan op zo'n manier omarmd wordt door de lokale bevolking, vind ik dat heel bijzonder".

René de Wit

## Nominatie 2008

# Excellent Detail

AWARD 2008

### Criteria Excellent Detail Award:

- ✓ Innovativiteit en toegevoegde waarde
- ✓ Uitvoering en verwerkte retailkennis
- ✓ Praktische toepasbaarheid voor derden

### Nominatie:

Klanten sturen inrichting supermarkt

### Supermarkt:

Super de Boer in Bunschoten-Spakenburg, Jan van Wincoop

### Kernpunten:

- Echt inspelen op lokale wensen en behoeften
- Winkel neerzetten die gelijk naar wens is
- Betrokkenheid creëren met klanten
- Loyaliteit kweken
- Goed met mond-tot-mondreclame



Contact met de medewerkers vinden de klanten van Super de Boer Van Wincoop belangrijk. Daarom werd gekozen voor een lagere module; nieuw voor de formule.

Heeft u ook een creatieve oplossing voor een praktisch probleem of een manier om uw omzet te verhogen?  
Bel of mail de redactie: 0342-477070  
of [supermarkt@superscript.nl](mailto:supermarkt@superscript.nl)