

Verkoop broodjes en sandwiches verdeelt out-of-homebranche in liefhebbers en haters

# Ondernemers kiezen voor gemak of versbeleving

**NIEUWS** Paul Blonk & Ruth Eppink

**NIEUWVEEN** - Na tabak is het wellicht dé categorie in het out-of-homekanaal dat de meeste consumenten trekt. Broodjes en sandwiches zijn regelrechte klantentekkers en hebben zich de afgelopen jaren buitenshuis sterk ontwikkeld. Waar het allemaal lijkt de draaien om vers, kwaliteit en snelheid, benutten ondernemers heel verschillend de verkoopkanalen met broodjes en sandwiches. Waar de een volledig zweert bij de bakery, gaat de ander juist voor koelvers.

Broodjes zijn in het out-of-homekanaal de afgelopen jaren een echte trekker geworden. Loop eens een BP tankstation binnen met een Wild Bean Café. Hier kan de consument vers belegde baguettes, croissants en Brabantse worstenbroodjes eten en specialty coffees drinken. Of kijk eens bij Esso Scheiwijk aan de A27 bij Hoogblokland. Is dit een tankstation? Alle mogelijke broodjes worden in een concept zoals op de markt voor de ogen van de automobilist vers en op wens van de klant gemaakt. En wat te denken van het BP tankstation De Lucht aan de A2 bij Den Bosch? Niet toevallig tegenover de ingang van de shop vindt de automobilist er een zeer luxe bakery waar deskundig personeel in een handomdraai voor het oog van de consument versbelegd een superdeluxe baguette serveert.

## Verleiden

Het is duidelijk dat een groeiend aantal ondernemers ook onderweg de consument wil verleiden met de allerbeste kwaliteit broodjes en sandwiches. Anno 2011 wil de consument zeker onderweg vers, gemak en kwaliteit. Maar kun je als ondernemer wel de hele dag voor verse broodjes zorgen? Als de bakery in vele tankstations in ons land zo'n succes is, waarom zou je dan nog broodjes en sandwiches in je koelmeubel aanbieden? Kun je je



FOTO'S: HIELCO KUIPERS

Total Lammenschans in Leiden biedt onder de naam Gulle Tol een assortiment sandwiches die -koelvers aangeboden- dagelijks vers door de medewerkers worden gemaakt.

ook hiermee onderscheiden? "Absoluut", zegt Esso-ondernemer Johan Kok uit Harderwijk. "Maar dan moet je er wél wat mee doen. Bij ons maken we al onze broodjes en sandwiches zelf. We zorgen er ook zelf voor dat er sandwiches in het koelvak worden aangeboden. Door ons zelf vers gemaakt uiteraard. Want kwaliteit moet het zijn. Ik heb nog nooit een vraag gehad van iemand die naar voorverpakt brood vroeg. Als je een goed lopende bakery hebt, dan is een afdeling voorverpakt brood overbodig. Versgemaakt voor de ogen van de klant, met de beste kwaliteit ingrediënten, met de beste kaas en de beste vleeswaren verkoopt het allerbest", aldus Kok.

## Diensten

Volgens Kok zal het belang van het aanbieden van diensten de komende jaren in de tankshops toenemen. "De consument is niet

gek. Als hij benzine ergens anders goedkoper kan krijgen, gaat hij daarheen. Je moet je dan ook onderscheiden met service, met beleving, het anders dan anders willen doen. Wij hebben ons helemaal ingezet op broodjes, zuivel en frisdranken. Dat zijn categorieën waarin je het verschil met de concurrentie kunt maken. Zo hebben we een broodjesbezorgservice waarin wij bij een bepaalde besteding woensdag, donderdag en vrijdag tussen half twaalf en half twee broodjes aan bedrijven bezorgen. Let wel: verse broodjes met verse vleeswaren van een lokale topplager. Dit loopt prima, want zo spreken wij met succes óók bedrijven aan", aldus Kok.

## Goede zaken

Ook Ototo bv, exploitant in ons land van elf tankstations, doet goede zaken met broodjes en sandwiches. Onder de naam Gulle

Tol worden in zeven Ototo stations dagelijks verse broodjes gemaakt. Total Lammenschans in Leiden is met haar tankshop van vijftig vierkante meter niet groot genoeg voor een traditionele grote bakery. Toch is men er volgens Ototo-directeur Martin van Tol zeer succesvol met verse broodjes en sandwiches. "De tankstations in ons land zijn vandaag de dag steeds langer open. Maar je kunt niet de hele dag op wens van de klant verse broodjes in de bakery maken. Wij bieden onze klanten dan ook in het koelmeubel onder de naam Gulle Tol een assortiment verpakte sandwiches. Dit is geen fabrieksbrood, maar wordt door onze medewerkers in de shop dagelijks vers gemaakt. Dit doen ze met name buiten de drukke piekmomenten om. In de rustige uurtjes zorgen ze ervoor dat de automobilist ook in het koelmeubel een assortiment verse sandwiches kan meenemen", aldus Van Tol die erop wijst dat het koelmeubel bijhouden makkelijk lijkt, maar niet eenvoudig is. "Het vergt veel ervaring en medewerkers die weten waar ze mee bezig zijn. Het heeft bijvoorbeeld geen zin om vooraf tientallen sandwiches te smeren om er na twee dagen achter te komen dat je ze niet hebt verkocht. Terwijl als er een groot evenement in de buurt is en we dus extra veel consumenten in de shop krijgen, je wél van alles genoeg moet kunnen bieden. Lekker vers uiteraard. Dit vergt van je personeel aangaande het koelversschap een zeer oplettende en actieve rol. Maar die kwaliteit van producten die je je klanten dagelijks biedt, betaalt zich ook uit", aldus Van Tol.

## Voorverpakt

Waar Total Lammenschans in Leiden zeer actief is met zijn assortiment zelfbelegde broodjes, zweert stationsmanager Jaap Faber van Brandoil aan de rijksweg N34 bij het Groningse Zuidlaren juist bij voorverpakt. "Ik heb geen grote shop, het zal al met al zo'n vijftig

vierkante meter zijn. Daar heb ik een relatief klein assortiment broodjes en sandwiches die ik via Lekkerland krijg en binnenkort loopt dit via Sligro." Faber runt de shop met vier medewerkers, die veelal alleen staan. "Dat gaat goed. Maar zou ik hier een bakery neerzetten, dan zit je al snel op minimaal twee medewerkers in de shop. Zo'n bakery kun je niet even erbij doen als je ook al bij de kassa staat. Je personeelskosten gaan dus direct omhoog. Daarbij geeft het zelf beleggen van verse broodjes veel te veel troep en gedoe. Daar heb ik ook helemaal geen zin in", zegt Faber eerlijk.

## 500 stuks

De bezoekers van Brandoil Zuidlaren zijn veelal vaste klanten, wat duidelijk te zien is aan de vriendelijke manier waarop Faber en de klanten elkaar begroeten. "Dat is ook een voordeel van zo'n kleine shop. Het is allemaal wat gemoeelijker, ons kent ons. Het begint al om zes uur 's ochtends met de bouwvakkers, daarna komen de kantoorlui langs en overdag loopt het lekker door met mensen uit de buurt en zakelijke rijders. Ze weten niet beter dan dat we voorverpakte broodjes en sandwiches verkopen en ze vragen nooit of ik de overstap naar verse broodjes wil maken. Voorverpakt vindt men prima."

Al jaren staat de sandwich bacon-ei in Nederland als favoriet te boek. Dat is in Zuidlaren niet anders. Daarnaast lopen ook de gezond en kip-kerrie goed. "Eigenlijk scoort alleen de tonijsandwich wat minder, die begint pas te verkopen als de andere varianten ongeveer op zijn. In broodjes hebben we de bekende ham-, kaas- en gehaktvariant en uiteraard de krentenbol met kaas. Al met al ligt hier een vrij smal aanbod, maar er gaan er wekelijks toch zo'n vijfhonderd over de toonbank", stelt Faber. "Mijn klanten vinden de smaak en kwaliteit prima. Men is tevreden met wat ik ze aanbiedt. Dus waarom zou ik anders willen? Met dit assortiment kan ik prima uit de voeten."

## Gewoontedieren

De voorverpakte broodjes en sandwiches bij Brandoil Zuidlaren hebben voor Faber het voordeel dat ze redelijk lang houdbaar zijn, een dag of acht. Dat voorkomt derving. Maar heeft hij nooit gedacht aan promoties met dit assortiment om de verkoop een beetje te stimuleren? "Jawel, maar de klanten hier zijn toch vooral gewoontedieren. Ik kan er zo'n groot bord bijzetten dat ze bij aankoop van een broodje een drankje voor weinig kunnen meenemen, maar ze zien het niet eens. Ze pakken een broodje en lopen naar de kassa. Kijk hier, momenteel heb ik een actie op de toonbank: een pakje kauwgom voor 1 euro, terwijl dit merk normaal 1,80 euro kost. En nóg nemen mijn klanten uit gewoonte een ander pakje kauwgom van 1,20 euro. Ik moet ze dus steeds zelf op de aanbieding attenderen. Nou, dan maar niet."



Steeds een gevuld koelversschap hebben waarbij het risico op derving zo klein mogelijk wordt gehouden, vergt van het personeel van Total Lammenschans in Leiden een zeer oplettende en actieve rol.