



Zoete 'broodjes Kok' rollen over de toonbank

Grotere omzet Esso Kok in Harderwijk dankzij Délifrance

Johan Kok begon twintig jaar geleden met een buurt tankstation. Door concurrentie had hij al snel door dat hij zich moest onderscheiden van de rest en hij breidde daarom uit met een carwash. Dat zorgde voor een goede omzet maar dat was voor Kok niet genoeg. Inmiddels is hij eigenaar van vijf tankstations en nam begin 2004 het Esso tankstation aan de Hoofdweg te Harderwijk over. De tankshop met carwash viel niet op tussen de andere tankstations, maar hij wist deze om te toveren tot een erg goedlopende locatie. Hoe? Door onder andere zijn 'broodje Kok'. Hij verbouwde zijn zaak grondig en heropende zijn Délifrance winkel naast de tankshop (aparte ingang). Het concept van diverse vers afgebakken broodjes met vijftig verschillende soorten beleg loopt uitstekend en verdrievoudigde zijn omzet. Ook liet hij vier wasboxen bouwen en volgend jaar komt er een enorme textielwasstraat met vier extra inpandige wasboxen bij.

Een pistoletje gezond, een baguette warme beenham of toch liever een broodje tonijnsalade? Dit in een broodjeszaak ergens in de stad gaan halen? Nee hoor. Dat kan ook bij een tankstation. Esso tankstation Kok in Harderwijk biedt de keus uit meer dan vijftig varianten van gezonde en ovenverse broodjes. Het uitgebreide assortiment aan croissants, pistolets, baguettes en stokbrood doen je het water in de mond lopen. De producten worden bovendien in de ovens vers afgebakken. Voorzien van alle mogelijke soorten broodbeleg vormen ze een gezonde smakelijke lunchhap.

Délifrance

Johan Kok en zijn vrouw Thea namen begin 2004 het grotere Esso tankstation aan de Hoofdweg in Harderwijk over en runnen er een heuse Délifrance, de specialist in Franse

broodproducten. De broodjeszaak loopt goed: de pistoletjes rollen werkelijk als zoete broodjes over de toonbank. Johan Kok: "Toen wij het overnamen behoorde het tankstation bij het autobedrijf, en die legde de nadruk meer op autoverkoop dan op het tankstation. De shop deed het erg goed, maar de brandstof omzet en de carwash bleven achter bij de verwachtingen: 5.000 wassingen en dan hield het echt op. Hoewel deze locatie aan een drukke weg ligt, deed onze kleine locatie aan de Vondellaan het veel beter."

Onderscheiden

Binnenkort bestaat dat tankstation aan de Vondellaan trouwens twintig jaar. Niet zo lang geleden was dit Esso station aan de Hoofdweg nog hun voornaamste concurrent. "We moesten altijd opboksen tegen deze Esso en twee Shell tankstations," vertelt Kok. "Een moeilijke tijd was dat. Ik heb me echt op een gegeven moment moeten onderscheiden om het hoofd boven water te kunnen houden." Hij begon zich daarom te richten op de carwash. De plaatsing van een roll-over en twee wasboxen bleek een goede zet te zijn. "Met het autowassen boorde ik ook een andere doelgroep aan. Wassen is toch minder locatie afhankelijk. Dit tankstation met carwash zorgde voor een goed rendement. De kleine roll-over was goed voor zo'n 15.000 wassingen. Als ik me destijds niet had weten te onderscheiden dan was dit tankstation ten dode opgeschreven geweest."

Ruimte creëren

Met die visie wist hij in de loop der jaren meerdere tankstations over te nemen en ook het Esso tankstation met Délifrance. Een gedeelte van de huidige shop was destijds een Ford bedrijfswagenshowroom. Kok wilde echter bij de overname geen autoverkoop van bedrijfswagens op zijn terrein. "Geen haar op mijn hoofd dat ik van die grote Transits op mijn terrein wilde hebben die ongelukkig veel ruimte innemen. We wilden juist ruimte creëren: mijn tankstation moest een open ruimte zijn." Die open ruimte creëerde hij ook met de plaatsing van de vier wasboxen (zie 'Dibo plaatst wasboxen bij Esso Kok' op pagina 38) op de plek waar voorheen een LPG-opslagtank stond. Een straat stond er al.

Vers, vers en nog eens vers

Kok had hele andere plannen met deze showroomruimte. "We wilden met het Délifrance concept meer fun en beleving voor de klant realiseren. Niet alleen een broodje ge-



zond verkopen maar een uitgebreid assortiment aanbieden waarbij de klant op zijn gemak kan zitten, het broodje met een kop koffie te nuttigen." De tankstationshop was voor zijn plannen daarvoor te klein. Uiteindelijk stond de gemeente toe om de lege showroom bij de shop te betrekken en eind 2005 verplaatste hij de Délifrance afdeling van de shop naar de showroom waar eerst de Transits stonden. Een enorme ruimte alleen maar om broodjes te verkopen. Zit de tankende klant daar wel op te wachten zou je je afvragen.

Kok: "We wilden ons onderscheiden en wil-

den dan ook veel meer bieden dan de gewone tankshop met een keuze van een aantal (verse) broodjes dat in een vitrine ligt. Vijf van de in totaal 22 medewerkers (inclusief medewerkers tankstation) staan elke dag van 6 uur 's morgens tot 19 uur 's avonds in onze Délifrance klaar om de klant optimaal te bedienen. 13 uur per dag alleen maar verse broodjes! Naast een pistoletje gezond, een half baguette filet américain of een broodje warm vlees bereiden onze medewerkers op creatieve wijze onze specialiteiten zoals de Hawaïstok of een vegetarisch broodje."



Broodje Kok

Behalve tankende klanten trekt de Délifrance afdeling vooral ook gerichte klanten. Er komen 's morgens veel bouwvakkers naar de broodjeszaak om snel even te ontbijten met een kopje koffie. Ook scholieren en vertegenwoordigers komen tijdens de lunch naar de Esso voor een 'broodje Kok', zoals de Délifrance in de volksmond inmiddels al bekend staat. Alles is vers: de jus d'orange, de vleeswaren die zelf wordt gesneden en de broodjes. "Niks ligt klaar of is voorverpakt. Daarin onderscheiden we ons en dat waardeert de klant. Alles is custom made."

Aparte ingang

Doordat de Délifrance winkel een eigen ingang heeft, hebben de klanten die alleen een broodje komen halen geen last van de tankende klant en vice versa ook niet. Kok: "Met de twee aparte ingangen krijg je dus twee verschillende klantenstromingen; we hebben beide shops uit elkaar getrokken door middel van een sluis. In het midden staan de koffieautomaten. Op deze manier houd je de bedrijvigheid in de shops maar staat niemand elkaar in de weg. De twee kassa's zijn wel gekoppeld dus je hoeft het broodje niet perse mee naar de tankshop te nemen."

Prijzen

De Délifrance van Kok is inmiddels uitgegroeid tot een volwaardig apart bedrijf. Het

Website

Om het de klant helemaal gemakkelijk te maken kan er zelfs via de broodjekok website een broodje besteld worden. "Via deze site kan men zelf een keuze maken, een overzicht krijgen van de kosten en het bestelformulier verzenden. Op de door de klant aangegeven tijd, kan hij de bestelling afhalen. Via de fax rolt de bestelling eruit en de klant krijgt vervolgens een bevestigingsmail van de bestelling."



heeft zelfs een grotere omzet dan menig broodjeswinkel. De omzet is sinds de verbouwing daardoor verdrievoudigd. Johans grevenheid en oog voor fun en beleving viel het lokale bedrijfsleven ook al op. Jaarlijks houdt de gemeente Harderwijk een business event waarbij de ondernemers in verschillende categorieën in de prijzen kunnen vallen. Dit jaar kwam Kok met zijn tankstation als winnaar uit de bus in de categorie MKB Detailhandel. "Geweldig dat je inzet op die manier wordt beloond. We doen het natuurlijk voor de klant maar een schouderklapje dat je goed bezig bent doet altijd goed." Het tankstation van Kok liet ook de tankstationbranche niet onopgemerkt. Tijdens de eerste editie van TWS Shop Plaza ontving hij de innovatieprijs. De prijs is bedoeld om veranderingen en verbeteringen op te sporen die de branche verder helpen. De jury vond dat zijn station veranderingen heeft doorgevoerd die innovatief zijn en ook nog vond werken. "Al deze waardering had ik natuurlijk nooit ge-

'Een eigen identiteit geven aan je verkooppunt met behoud van merkuitstraling is erg belangrijk'



kregen zonder de inzet van mijn vrouw Thea. Zij houdt zich vooral bezig met het hele broodjesgebeuren."

Andere shopactiviteiten

Je zou bijna denken dat Kok geen aandacht meer besteedt aan andere shopactiviteiten. "De Délifrance maakt weliswaar een groot gedeelte uit van onze totale omzet maar we

blijven ook op andere vlakken innovatief. Zo hebben we een boeken Top 10 dat heel goed loopt. We hanteren hiervoor vastgestelde prijzen en hoeven daarom niet te stunten met prijzen. Ook hebben we de lectuur aangepakt. Onze Aldipress stellingen zie je ook bij de Bruna of C1000 staan en bevatten honderd titels. Een mooi en breed assortiment dat we zelf kunnen bepalen.

Sinds 2005 maken we tot volle tevredenheid gebruik van narrowcasting van RAP Media. Hiermee kan ik heel snel mijn shopacties ondersteunen en mijn diensten professioneel onder de aandacht brengen. Naast de verzorging van mijn standaard Esso content worden juist ook acties op maat geleverd.

Eigen identiteit

Esso laat me hierin volkomen vrij. Het voorterrein heeft een goed merk en de Délifrance loopt erg goed. Esso maakt er geen probleem van als wij afwijken van het standaardverhaal. Mijn motto is dan ook om een eigen identiteit aan je verkooppunt te geven met behoud van merkuitstraling.

Zo zijn we ook gestopt met de verkoop van LPG. De gemeente verplichtte me al om in de toekomst te stoppen met het leveren hiervan. Ik ben toen eerder opgehouden dan noodzakelijk was, omdat ik op het achterterrein een belangrijke plek met meer ruimte wilde creëren." Zo ontstond het idee om van deze plek een carwash te maken met een viertal wasboxen. In zes weken tijd werden de boxen gebouwd. Kok verkocht 250.000 liter aan LPG maar de korting die hij weg moest geven was erg hoog. "Met de wasboxen en de stofzuigers hebben we een betere brutowinst die vier keer beter is dan de verkoop van LPG, dus de investering was zeker de moeite waard. We trekken met de wasboxen ook een ander publiek en daardoor draaien we ook meer wassingen met de roll-over."

Grootser

De wasboxen zijn nog maar net in werking of Kok denkt al weer aan grootsere plannen. "Eind 2008 gaan we een inpandige kettingwasstraat bouwen met daarnaast vier extra wasboxen. De personenwagenshowroom van de naastgelegen Ford garage is al gekocht. Er zijn in de buurt geen andere wasstraten dus nu is de tijd daar om ervoor te gaan." Kok heeft inmiddels al diverse carwashleveranciers benaderd. Net zoals zijn Délifrance zullen door zijn fanatisme en gedrevenheid de auto's in zijn kettingwasstraat ook wel als zoete broodjes gaan rollen. Over de kettingbaan dan welteverstaan.

