DE BAAS

Naam	Johan Kok (met naast zich Thea Kok)
Leeftijd	43 jaar
Opleiding	Lts
Als ik niet in deze branche zou werken	"Dan had ik iets in de marketing willen doen."
Moeilijkste aan ondernemen	"Met 65 mensen in dienst is coachen en managen het lastigst."
Passende straf criminele doorrijders	"Koppel doorrijden maar aan het puntenrijbewijs."
Beurzen	"Ik ga naar alle vakbeurzen."
Tv-programma	Studio Sport op zondagavond
Website	Telegraaf.nl
Politieke partij	"Ik neig naar de VVD."
Abonnee Pompshop	Ja
Vindt Pompshop	"Een leuk blad. Ik lees het helemaal, van voor naar achter, van links naar rechts. Het zou mij interessant lijken wanneer in *Pompshop* een klein groepje goede ondernemers zich telkens over een bepaald thema uitspreekt."

HET STATION

Naam	Kok Tankstations B.V.
Eigenaar	Johan en Thea Kok
Exploitatie	Zelf
Merk	Esso, BP en Esso 'TankGoedkoop'
Plaats	Harderwijk, Bemmel, Veenendaal en Ermelo
Lid Branchevereniging	BETA
Aantal personeelsleden	65
Aantal vestigingen	4
Aantal opstelplaatsen	6 (Harderwijk)
Afzet	4,5 miljoen liter (Harderwijk)
Extra activiteiten	Broodjes, frituur, bonbons, carwash (Harderwijk)
Oppervlakte shop	300 m^2 (Harderwijk)
De shoptrend	"De groei zit nog altijd in de energydrinks en Vitaminwaters. Met een goede bakery verkoop je twee keer zoveel frisdranken."
Shoptip	"Let op de details, want 'retail is detail'. Ook kan je altijd leren van een ander."
Openingstijden	Ma. t/m za. 6.00 – 23.00, zo. 7.30 – 23.00 uur

De uitgebreide broodjeszaak biedt veel meer zitgelegenheid.

Handgemaakte bonbons: ideaal voor Johan en Thea Kok om zich te kunnen onderscheiden.

JOHAN EN THEA KOK VAN KOK TANKSTATIONS UIT HARDERWIJK

'WIJ ZITTEN IN EEN POSITIEVE FLOW'

Esso Kok aan de Hoofdweg in Harderwijk heeft een compleet nieuwe broodjeszaak, die 'Broodje Kok' heet. Niet alleen is de oppervlakte van de strak ingerichte broodjescorner verdubbeld, ook zijn het assortiment en de werkruimte twee keer zo groot geworden. Na een kleine twee maanden is de broodjesomzet al 30 procent gestegen, maar ondernemers Johan en Thea Kok verwachten nog meer. "Brood heeft tijd nodig."

Het valt bijna niet voor te stellen, maar toen Johan en Thea Kok in 2004 het Esso-tankstation aan de Hoofdweg in Harderwijk overnamen, wisten zij helemaal niets van broodjes. Dat is nu wel anders, want beiden gelden nu als experts op het gebied van versbelegde broodjes. Elke week bedenkt Thea een nieuw broodje van de week, dat in hun nieuwsbrief bij klanten onder de aandacht wordt gebracht. Het gaat erom creatief te zijn, vinden zij. Behalve in Harderwijk verkopen Johan en Thea ook broodjes in hun BP-station in Bemmel, dat op franchisebasis wordt gerund met een Wild Bean Café erbij. Ook zijn ze eigenaar van twee onbemande tankstations in Veenendaal en Ermelo.

VERKEERSADER

"Wij zijn mensen van de praktijk", zegt Johan. Hij zette met zijn vrouw in 1988 de eerste stappen in de tankstationbranche, toen hij 'een klein verkooppunt' in het centrum van Harderwijk ging exploiteren. Niet veel later kwam er de locatie in Bemmel bij. Een belangrijke stap zetten beiden toen zij zeven jaar geleden het Esso-station aan de Hoofdweg overnamen. Johan blikt terug: "Destijds zat er een autobedrijf bij, op de plek waar nu de wasstraat zit. Waar nu de broodjeszaak is gevestigd, was vroeger de showroom. Hoewel het tankstation er toen maar een beetje bij hing, zagen wij er meteen veel potentie in. Het ligt vlakbij het centrum aan een belangrijke verkeersader. Bovendien was het maar twee kilometer verwijderd van ons vorige station, dat wij hadden gesloten. Doordat wij onze oude klanten meetrokken, ging de afzet bij het nieuwe tankstation al snel met dertig procent omhoog."

NIET-STANDAARD

Toen Johan en Thea het station kochten, was er een Délifrance-bakery in gevestigd. "Die zat naast de kassa, zoals je tegenwoordig nog wel bij meer Esso-tankstations ziet", legt Thea uit. "De ruimte was er een beetje beperkt en wij besloten al snel de bakery en kassa uit elkaar te trekken." De verbouwing hiertoe vond in 2005 plaats. Het autobedrijf was intussen door beide tankstationondernemers uitgekocht. Het resultaat was een flinke bakery, met een eigen ingang en beperkte zitruimte aan het raam. Thea vertelt verder: "Wij wilden ons onderscheiden met brood, want daar zagen wij een groeimarkt in. Wel wisten wij dat brood tijd nodig heeft. Het geven van kortingen werkt niet, je moet het van mond-tot-mondreclame hebben. Wij bieden niet-standaard, maar creatief belegde broodjes. Alles is vers gesneden: van de tomaten en komkommer tot de fricandeau en ham aan toe. Doordat wij zo'n hoge omzetsnelheid hebben, weten klanten ook dat ze een goed broodje krijgen. In Harderwijk hebben wij met onze broodjes een goede naam weten op te bouwen. Onder meer scholieren, passanten en bedrijven weten ons hiervoor te vinden. Via de website krijgen wij flink wat bestellingen binnen, die wij bezorgen. Ook uit de stad krijgen wij klanten. Onze broodjes zijn een stuk goedkoper dan wat je daar krijgt. Voor vier euro heb je bij ons al een luxe broodje."

VERKOOPWAGEN

Het afgelopen jaar volgde opnieuw een verbouwing van de broodjeszaak. Waar er voorheen 'Délifrance' op de counter stond, is de broodjescorner nu als 'Broodje Kok' in de markt gezet. De verbouwing vond gedurende zes weken plaats. In de tussentijd wilden Johan en Thea de verkoop doorzetten. "In de oude situatie hebben wij immers zo'n twintig mensen in de bakery werken", verklaart Johan. "Daarom hebben wij een achttien meter lange, vier meter brede verkoopwagen neergezet, waar wij de spoelkeuken en alle benodigde apparatuur in plaatsten. Aan het assortiment hebben wij geen concessies gedaan en de omzet bleef de hele tijd gelijkwaardig aan wat wij normaal gesproken verkochten. Alleen in de laatste weken zagen wij de verkopen iets dalen." Broodje Kok is 225 vierkante meter groot geworden. Hoewel er geen 'Délifrance' meer boven de balie staat, worden nog wel broodjes van deze leverancier verkocht. Het beleggen en de keuzes die hierin worden gemaakt, doen Johan en Thea helemaal zelf. Beide ondernemers zeggen eerlijk dat zij zeven jaar geleden niet hadden kunnen denken nu een zó grote broodjeszaak te hebben. "We zitten in een positieve *flow*. Mensen vinden het prettig bij ons te komen en hier wat te eten te kopen", zegt Thea.

TIEN-MIN

"Het geheel heeft een strakke uitstraling gekregen", vindt Johan. "Het oogt tijdloos, met een mooi verlichtingsplan van Bàro erin. De kleuren komen er fraai in uit, zoals die van de tomaten. Want het is belangrijk producten te doen stralen." Opvallend aan deze broodjeszaak is de grote werkruimte voor het personeel. "Die is twee keer zo groot geworden. Ook hebben wij gekozen voor een professionele afzuiging, spoelkeuken en vriescel. Leuk te vermelden is dat wij onze ovens en vaatwasmachines reinigen met osmosewater van de wasstraat. Zo hoeven wij geen wateronthardersten te gebruiken en hebben wij geen last van kalkaanslag. Verder hebben wij voor geavanceerde frituurthermometers gekozen. Deze houden niet alleen de temperatuur bij, maar voorspellen ook wanneer het vet moet worden vervangen. Dit wordt dan vanuit de frituur naar de technische ruimte verpompt. Een inspecteur van de nVWA was bij ons op bezoek en we kregen van hem een tien-min, zó te spreken was hij over onze voorzieningen!"

VERANTWOORD FRITUREN

Het woord 'frituur' is al gevallen. Broodje Kok is uitgebreid met een frituur, waarmee Johan en Thea de avondspits na 19.00 uur denken te kunnen opvangen. Thea hierover: "In ons Wild Bean Café hadden wij al een frituur en wij merken dat dit betere kwaliteit oplevert dan snacks of frites uit de oven. We zien nu dat wij veel combi-bestellingen krijgen, met bijvoorbeeld een broodje, wat frites en een snack." Volgens Johan is frituren een vak apart en hebben ze tijd nodig dit goed onder de knie te krijgen. "Ons streven is alles warm in een zak mee te geven. Dat gaat steeds beter", zegt Thea. Broodje Kok heeft zeker niet de uitstraling van een snackbar, maar wel van een luxe broodjeszaak. 'Verantwoord frituren' is hier belangrijk in. Er is voor de hoogste kwaliteit frituurvet gekozen, die niet de goedkoopste is maar klanten wel een verantwoord gefrituurd product garandeert.

Het tankstation ligt aan de Hoofdweg, een belangrijke verkeersader in Harderwijk.

Wie een kopje koffie in de lunchroom bestelt, krijgt dit geserveerd in 'Broodje Kok'-servies met slagroom en een bonbon bij!

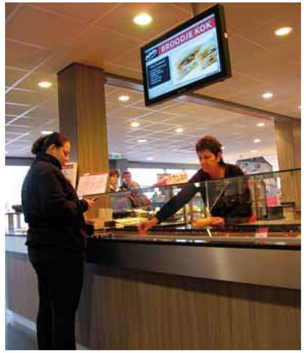
GROTE BROKKEN CHOCOLA

Op de plek waar vroeger een Douwe Egberts-machine stond, is nu een WMF-koffiemachine te vinden. Johan en Thea schenken versebonenkoffie, die volgens beiden van 'absolute horeca-kwaliteit' is. Sinds de verbouwing is de koffieomzet verdubbeld. Ook nieuw is de toevoeging van handgemaakte bonbons aan het assortiment. "Vroeger woonden wij in Zeewolde en uit die tijd kennen wij nog Brouwer, een aanbieder van bonbons", aldus Thea. "Wij hebben hem gevraagd of hij een plekje bij ons in de sluis tussen de shop en de lunchroom wilde innemen. Hij moest even wennen aan het idee bij een tankstation te verkopen, maar stemde toch in. Het loopt nu goed. In december verkochten wij veel grote brokken chocola van een kilo, met een hamer erbij. Daarop kregen wij erg veel leuke reacties! Elke week krijgen wij weer nieuwe soorten bonbons binnen. Met dit product kunnen wij ons onderscheiden. Tegenwoordig vind je Celebrations immers al voor anderhalve euro bij de Action. Hiermee bieden wij klanten een exclusief product, voor zichzelf of als cadeautje. Klanten die bij ons in de zaak een koffie bestellen, krijgen er gratis wat slagroom en een bonbon bij, geserveerd in Broodje Kok-servies!"

WILD BEAN CAFÉ

Hoewel Johan en Thea Kok het tankstation in Harderwijk als hun 'kindje' beschouwen, runnen zij ook nog drie andere tankstations. Sinds enige tijd zijn zij met hun locatie in Bemmel franchiser bij BP. "Het Wild Bean Café is een leuke aanvulling voor onze klanten. De verkopen zijn groeiende. Dit station wordt volledig geleid door Sinus, onze bedrijfsleider", legt Thea uit. Johan heeft een aantal punten uit het franchiseprogramma van BP eruit gelicht en ook toegepast op hun eigen tankstation in Harderwijk. "Bijvoorbeeld hoe BP met HACCP werkt; dit doen zij zeer vooruitstrevend. Ook heb ik het schoonmaakplan van BP overgenomen", zegt hij. De twee onbemande 'Esso TankGoedkoop'-tankstations in Veenendaal en Ermelo zijn twee relatief gemakkelijk te managen elementen binnen Kok Tankstations. "Er is geen personeel, je beheert het in de computer en de stations werken. Omdat het Veenendaalse station midden in een woonwijk staat, hebben wij daar twee vendingmachines geplaatst. Onze gepensioneerde Wim beheert deze voor ons", zegt Johan. Over de in 2009 geopende kettingwasstraat zijn Johan en Thea meer dan tevreden. "Het aantal wassingen gaat langzaam richting de 40.000. De wasstraat is een goede aanvulling op het geheel", vertelt Johan. Tot slot: wat vinden beide ondernemers Kok het leukst aan hun werk? "Om met onze tankstations onderscheidend in de markt te zijn", stellen zij. "Wij willen geen eenheidsworst bieden", vertelt Johan. Hij besluit: "Door onze ondernemendheid en passie hebben wij een mooi verkooppunt met alle facetten erop en eraan weten te realiseren. Daar zijn wij trots op!"

Een kilo chocola met een hamer erbij!



Naar verwachting zullen de verkopen van Broodje Kok verder toenemen.