

Postma en Postma: “Als klanten bij ons binnenstappen is de selectie al gemaakt”

09-09-2022 07:00



De winkel van Postma en Postma bevindt zich aan de rand van het centrum van Alkmaar en heeft maar liefst 14.000 artikelen op voorraad. Het was de vader van de broers Gosse (55) en Tjerk (50) Postma die in 1963 de winkel begon. Gosse: “Onze klanten zijn blij dat we alles op voorraad hebben, niemand in de omgeving heeft zoveel consumentgerichte voorraden zoals wij dat hebben. We zijn gespecialiseerd in sleutels, hang- en sluitwerk, sloten, cilinders en driepuntsluitingen. Een standaard krukje? Dat kun je namelijk overal kopen.” Toen Frits Postma de winkel begon waren er vijf soortgelijke winkels. “Nu zijn we nog alleen over. Grote bouwmarkten en winkels zoals de Action zijn een heel andere markt. Ik verwacht dat straks alleen nog megabouwmarkten en speciaalzaken zoals wij overblijven. En natuurlijk online aanbieders, maar door de trends bij duurzaamheid, retouren en hun verdienmodel verwacht ik dat producten tot €25 die online verkocht worden steeds meer in winkels opgehaald gaan worden. Daarnaast zijn mensen blij dat ze na de coronaperiode weer de winkels in kunnen én dat ze de producten direct mee kunnen nemen. Ook jeugd zien we onze winkel binnenkomen voor onze sleutelservice en andere artikelen meepakken.”



Ondernemen is keuzes maken

“Als retailer moet je op elk gebied toegevoegde waarde hebben, anders kun je geen geld verdienen. Ondernemen draait ook om keuzes maken, waarbij omzet iets anders is dan marge”, legt Gosse Postma uit. “Met de verkoop van elektrische gereedschappen zijn we gestopt. De verkoop kostte veel tijd en het leverde te weinig marge op. Dat was destijds een rigoureuze keuze, waarbij we tegelijkertijd ervoor kozen om in andere productgroepen breder en dieper te investeren. Een klant mag namelijk niet voor niets komen, we moeten aan zijn verwachtingen voldoen. Met onze speciaalzaak moeten we het antwoord hebben in de vorm van een product of een oplossing.” Maar waar Postma aan de ene kant puur cijfermatig beslissingen neemt, luistert hij ook naar zijn gevoel. Hij geeft aan dat ze zich lekker willen voelen in hun zaak, trots willen zijn als ze door hun winkel lopen. Een uitstekende voorraadpositie is daarbij essentieel. “Wij maken een goed rendement, maar we werken ook voor de lol. Ik weet dat we bedrijfseconomisch gezien te veel voorraad in de winkel hebben, maar deze is daardoor wel optisch vol en we hebben mooie producten hangen. Neem bijvoorbeeld ons houtsnijgereedschap, qua rendement zouden we dat moeten schrappen, maar het is een lust voor het oog. Maar kijk je naar HG... daar hebben we alles van, daarvoor komen mensen gericht naar ons. Een supermarkt heeft vaak alleen de hardlopers. Dat beleving de toekomst is? Daar geloof ik niets van. We hebben een leuke winkel, je kunt er een rondje lopen of iets vragen, iets kopen en je wordt bedankt na je aankoop. Dat is verwachtingsmanagement, zo simpel is het.

Sleutels en cilinders als specialisme

Bij binnenkomst in de winkel hangt achter de balie een indrukwekkend aantal sleutels, inclusief bijbehorende machines. “Nagenoeg alle sleutels kunnen we namaken en op deur-cilindersloten.nl bieden we topkwaliteit profiel-, halve- en knopcilinders met of zonder certificaat en in alle mogelijke afmetingen en combinaties. Zo kunnen we op het web ook onze toegevoegde waarde bieden. Maar zeker na een inbraak of verlies/diefstal van sleutels komen klanten uit de hele regio naar onze winkel om hun bestelling op te halen. Want hoewel de verzending snel gaat kunnen sommigen niet zo lang wachten. Of het nu om sleutels en cilinders gaat, om naambordjes of om specialistisch hang- en sluitwerk en sloten: het draait allemaal om het juiste product en bijbehorend advies indien nodig. Het online aanbieden van een generiek product levert voor ons niets op.”

Bij Postma en Postma zijn twee medewerkers in dienst die fulltime sloten plaatsen, repareren en deuren openen of afhangen. “Onze doelgroepen zijn particulieren, vastgoedbeheerders, onderhoudsdiensten en kleine bedrijven, dat is een margekwestie. Geen bouwbedrijven, daar is het lastiger om marge te maken.” Ruim tien jaar geleden verhuisde Postma van hartje centrum naar de rand van het centrum. “Niet naar een bedrijventerrein, nee. Hier hebben we meer dynamiek, we profiteren van het winkelend publiek en creëren onze eigen markt. Het Politiekeurmerk Veilig Wonen geeft klanten vertrouwen en de combinatie met onze winkel werkt versterkend.”

Jezelf wegcijferen in belang van de zaak

Inmiddels werkt Gosse 38 jaar en Tjerk 30 jaar in de zaak. Twee broers die samen een bedrijf runnen, dat is niet altijd een garantie voor zakelijk succes. “De zaak gaat altijd boven onze persoonlijke belangen”, onthult Gosse hun geheim. “Soms hebben we verschillende opvattingen, maar daardoor zijn we complementair. Natuurlijk hebben we wel eens ruzie, maar dan staat altijd het belang van de zaak altijd voorop. Dan moet je jezelf wegcijferen. Dat moet je leren, dat leer ik mijn zoons ook.” Zijn zoons Dauwe en Hidde volgen een hbo-studie en werken daarnaast in de winkel. Gosse hoopt dat ze de winkel op termijn willen overnemen. “Ik was 17 toen ik begon met werken, van zo’n opleiding zie ik het nut niet. Straks hebben we in Nederland 150.000 communicatiedeskundigen, maar niemand die een slot kan vervangen. En als ze de winkel willen overnemen,

dan hoop ik dat ze het samen doen. Want tegenwoordig is het alleen niet te doen.”

Hij ziet de toekomst van hun winkel heel positief in, ook omdat hij niet verwacht dat er ooit zo’n zaak bijkomt. “Citywinkels kunnen nooit ons specialisme doen. Als ondernemer moet je wel keuzes maken en de juiste klantverwachting bieden die bij een speciaalzaak hoort. Je moet niet de goedkoopste willen zijn. Die prijsdiscussie hebben wij nooit in de winkel, als ze binnenstappen is de selectie al gemaakt.”

Nicovij is essentieel

“Al 25 jaar zijn wij aangesloten bij Nicovij. Zij zijn essentieel voor ons bedrijf vanwege de inkoopcondities en de directe beschikbaarheid vanuit het centrale magazijn. Ze bieden een snelle beschikbaarheid, ook voor lage aantallen en tegen de juiste prijs. Daar hebben wij ons inkoopbeleid op afgestemd. Per productgroep hanteren we één leverancier, daar hebben we dan alles van. Incidenteel kiezen we voor twee - als het aanbod daarmee niet volledig is. Dat moet dan altijd een contractleverancier van Nicovij zijn. Voor de toekomst van ijzerwarengereedschap-speciaalzaken is aansluiten bij Nicovij essentieel.”

Nicovij, Deventer, 0570.63.68.00, www.nicovij.nl, info@nicovij.nl

Redactie