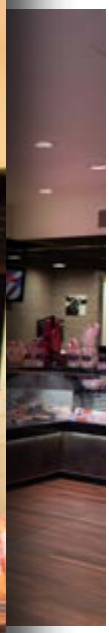
PLEZIER IN ONDERNEMEN DRAAG JE OVER AAN KLANTEN

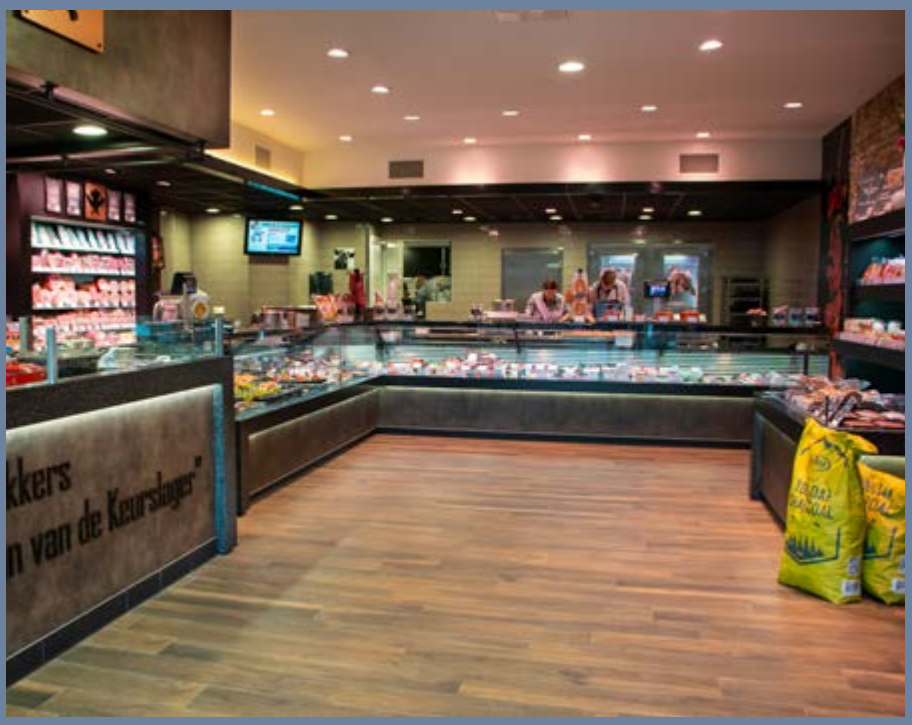


Dalhuisen *keurslager*

Astrid en René ontmoetten elkaar op de slagersvakschool. De vonk sprong over en 28 jaar later runnen ze nog altijd met veel plezier hun eigen Keurslagerij Dalhuisen in Deventer.

VAN STUDENTEN NAAR ONDERNEMERS

Het slagersvak is het ondernemersechtpaar met de paplepel ingegoten. Beiden komen uit een echt slagersgezin en leerden elkaar als studerende tieners aan de slagersvakschool kennen. Beiden vervolgden werktrajecten bij verschillende slagerijen om de zoektocht naar een eigen slagerij te starten. Als eerste startende ondernemers in een buurtwinkelcentrum in Deventer runden ze een goedlopende Keurslagerij. Tot de gemeente verderop in Deventer een gloednieuw winkelcentrum opende met een hele straat aan versspecialisten. Een unieke kans voor René en Astrid om hun grootse plannen te realiseren.



EIGEN WENSEN REALISEREN

Met een liniaal en potlood tekende het stel op een papieren plattegrond de wensen en indeling van hun nieuwe slagerij. Het winkelcentrum was in aanbouw, dus het hele winkelblok was vrij om in te tekenen. De must: één grote open slagerij waarbij de klant alles ziet wat ze bij Keurslagerij Dalhuisen doen. Het zicht van medewerkers naar klanten en andersom, een uitgebreide kookhoek en ruimte voor zelfbediening. Met de kennis van nu had dat laatste meer dan het huidige 6 meter mogen zijn.

IN CONTACT MET DE KLANT

Klanten kunnen alle handelingen bij Keurslagerij Dalhuisen zien. Als er op maandag een koe binnenkomt dan ziet de klant slagers het dier uitbenen. “Wat ben je aan het doen?”, is een veel gestelde vraag waar de slagers graag over in gesprek gaan met de klant. In de kookhoek bereidt een medewerker de hele dag door maaltijden. In de Keurslagerij ruikt het altijd naar lekker eten. Deze persoon is het aanspreekpunt en verwelkomt de klanten. Door het live-koken en voor klanten zichtbaar bewerken van vlees, stralen ze ambacht uit.

PERSOONLIJK CONTACT

Niet alleen ambacht, maar juist de gezelligheid is voelbaar in de slagerij. Alle medewerkers noemen de klant bij naam en attenderen de klant op een Special of aanbieding. Een advies meegeven zonder dat de klant erom vraagt, is iets wat standaard volgt bij het helpen van klanten.

IEDEREEN BEDIENEN

Bij Keurslagerij Dalhuisen ontvangen ze dagelijks een diversiteit aan klanten. Jongeren, alleenstaande ouderen, gezinnen; ze zijn ervan overtuigd iedereen te kunnen bedienen. Van het gewone dagelijkse stukje vlees tot iets bijzonders. En dat voor een niet al te gekke prijs. René rekent de laatste jaren niet alles meer door, want als je alsmaar blijft verhogen dan kunnen mensen het uiteindelijk niet meer betalen, vindt hij. Daarom raadt hij aan om niet alleen naar procenten, maar ook naar de euro's te kijken. Wat blijft er onderaan de streep over? René ontvangt liever meer klanten in de winkel, dan maar een paar klanten met een hogere besteding. Daarin onderscheiden ze zich van anderen in de omgeving.

SPECIALIST MET OOG VOOR DE BASIS

Dalhuisen opereert als specialist. Het is voor hen een sport om artikelen in het assortiment te hebben wat uit de specialistische kookboeken van klanten komen. Tegelijkertijd verliezen ze de dagelijkse producten niet uit het oog. René werkt al jaren samen met vaste leveranciers. Het assortiment omvat een vaste basis met wekelijkse wisselingen in het vlugklaar assortiment. Op maandagmorgen ontwikkelt een collega een nieuw vlugklaarproduct om de klant mee te

> "PRIJS JEZELF NIET UIT DE MARKT

verrassen. Een nieuw artikel blijft 2 weken in de toonbank liggen om de verloop en verkoop te beoordelen. Als een Special goed loopt dan komt 'ie in de kaartjesbak, zodat het product blijft terugkeren in het assortiment. In het zelfbedieningsmeubel vindt de consument dagaanbiedingen, koopjes, Trots van de Keurslager en snaai- en snackwerk.

BARBECUE ALS VISITEKAARTJE

Als barbecuespecialist weten klanten uit de omgeving Keurslager Dalhuisen te vinden. Elke dinsdag steken ze de barbecue voor de winkel aan, ook in de winterperiode. De geur die ervan afkomt verspreidt zich over het plein en trekt letterlijk klanten de winkel in. De producten op de barbecue gebruiken ze voor maaltijden of broodjes. De barbecue voor de winkel is een levendig visitekaartje: kom binnen, wij zijn de specialist!

GEZICHT LATEN ZIEN

In de zomermaanden organiseert het winkelcentrum een aantal grote events. Van een festival en modeshow tot de markt en een zomerviering. De ondernemers laten hun gezicht zien door altijd een bijdrage te leveren met lekkere hapjes voor de aanwezigen. Ze zijn van mening dat de grootste reclame nog altijd mond-tot-mond of het zelf ervaren en proeven is.

OPVOLGERS IN BEELD

Alle medewerkers verhuisden mee naar de nieuwe locatie. Met 'maar' 12 personen is het aanpoten, maar gelukkig beleven Astrid en René nog veel plezier in het fulltime meedraaien in de winkel. Wel denken ze al langere tijd na over de toekomst. Het huidige team werkt zelfstandig en eenieder heeft zijn eigen taken en daarbij behorende verantwoordelijkheden. Zo ook de 2 slagers die fulltime opereren naast René. Waar het begon met grapjes over 'wacht maar tot ik de baas ben', tekenden ze onlangs een intentieverklaring met elkaar. De jonge slagers groeiden mee met het bedrijf, maar spraken uit op den duur voor zichzelf te willen beginnen. Astrid en René willen uiteindelijk minder gaan werken en dit bracht een mooi gesprek op gang. Om de jonge

snelgroeiende slagers te behouden en voor hun zekerheid te scheppen, schoven ze met z'n vieren om tafel. De verwachtingen werden over en weer uitgesproken en met een fijn gevoel dragen Astrid en René de Keurslagerij straks over. Zij laten de jongens vrij in hun ontwikkeling en betrekken ze bij alles. Ook cijfermatig en wanneer ze investeringen doen. Het is tenslotte hun toekomst.

Keurslager Dalhuisen
Winkelcentrum Colmschate
Flora 105, 7422 LS Deventer
0570 514 281
info@dalhuisen.keurslager.nl