

Ronald Twisk was zestien jaar toen het lampje ging branden: het bedrijf van mijn ouders is eigenlijk een prachtig bedrijf! Ronald kwam toen in de zaak waar hij na 31 jaar nog steeds werkt, maar sinds 1992 als directeur: Twisk Groothandel in speelgoed, kantoorartikelen en papier- en schrijfwaren, gevestigd te Beverwijk.

Twisk Groothandel BV

'We hebben klanten in de hele wereld.'

door
Joost van Meggelen

fotografie
Hans Tak





Contact

Ronald: "Ik kan wel achttien uur over dit bedrijf vertellen. Speelgoed, kantoorartikelen en papier- en schrijfwaren zijn leuke producten om mee te werken. Dit is een zelfbedieningsgroothandel, dus je hebt dagelijks contact met je klanten. Toen mijn ouders in 1972 met de zaak begonnen, was een zelfbedieningsgroothandel iets nieuws. Met de groothandel in Beverwijk bedienden we heel Noord-Holland. Wij zijn toen ook een groothandel begonnen in Rotterdam en een in Utrecht. In 2004 heb ik de bakens verzet. Ik merkte dat de detaillisten er klaar voor waren om online te bestellen. Met een webshop kun je landelijk opereren. Daar heb ik toen voor gekozen. De groothandels in Rotterdam en Utrecht heb ik afgestoten en ik ben met de webshop begonnen. Dat was in 2007. We hebben nu klanten in heel Nederland, Vlaanderen en ver daarbuiten. Die komen af op ons assortiment. We leveren wel 10.000 verschillende artikelen!"

'We leveren wel 10.000 verschillende artikelen.'

Gezelligheid

"De zelfbediening in Beverwijk is gebeven. Ik heb graag direct contact met mijn klanten, en er blijven altijd klanten die een product toch met eigen ogen willen zien. Afhaalklanten verzamelen zelf hun order en betalen contant. De webshop levert ons ook veel omzet op, maar het contact met die klanten is heel anders. De afhaalklanten zijn meestal traditionele ondernemers die zelf een winkel hebben. Ze komen ook voor het contact en de gezelligheid bij ons. Met online-klanten heb je veel minder binding. Maar door de webshop hebben we ons wel op de kaart gezet als een professionele organisatie. We hebben nog wel de sfeer van een familiebedrijf en zijn een hecht team, maar zo presenteren we ons niet aan de buitenwereld."

Backoffice

"Met automatisering zijn we al vroeg begonnen, zo'n 25 tot 30 jaar geleden. We werkten hier met een IBM AS400. Dat was stabiel, maar ondersteunde toen geen webshop, dus ik moest op zoek naar een ander pakket. Ik kwam op drie pakketten uit en heb uiteindelijk gekozen voor King, gekoppeld aan een webwinkel. King is heel gebruiksvriendelijk. We gebruiken King als backoffice: boekhouding, debiteurenbeheer, Point of Sale, orderinvoer, voorraadbeheer. Op een gegeven moment ben ik gestopt met het verder inrichten van King; wij hebben niet zoveel affiniteit met automatisering. Ik heb iemand aangetrokken speciaal voor de e-business, maar die wil ik niet teveel op de interne automatisering zetten. Toch moeten we dit jaar weer een stap zetten om effectiever te werken. We gaan de inkoop



met King doen en we gaan de magazijnlocaties bijhouden in King. Ik heb maar tien medewerkers, dus dan is zo iets wel een uitdaging. Bij ons loopt alles door elkaar, dan blijft het lastig om te bepalen waar je werkelijke kosten liggen.”

Beyblades

“Er zijn nog meer speelgoedgroothandels, maar die hebben geen webshop. Echte concurrentie komt meer van de inkooporganisaties en franchiseformules. Kies je daarvoor, dan hoef je veel minder zelf te ondernemen. Zelfs de voorraad die je moet aanhouden wordt voor je bepaald. Toch zie je dat ook grote ketens de plank mis kunnen slaan. En als je een doelgroep eenmaal kwijt bent, krijg je die niet meer terug. Meisjes kopen hun prullaria liever bij de warenhuizen en winkels voor volwassenen en willen niet in een speelgoedwinkel worden gezien. Wij zijn flexibel en kunnen snel inspringen op rage-artikelen. De wave-borden zijn een rage geweest, en nu zijn het de beyblades. Ik kom op beurzen en spreek mijn klanten. Op die manier kun je er heel snel bij zijn.”

Kaas

“Internetwinkels denken te veel zich alleen te kunnen onderscheiden op de prijs. Vaak zijn ze nog niet zo professioneel bezig en overzien ze de kosten niet goed. Toch moet je als winkelier altijd een webwinkel openen. Dat adviseer ik mijn klanten altijd, alleen al om beter gevonden te kunnen worden. Ondernemers van boven de 40 zien dat vaak helemaal niet zitten. Ik ben van mening, dat je beter iemand kunt aannemen die ook helpt met het opzetten van een webwinkel, dan dat je iemand aanneemt alleen voor de fysieke winkel. Dankzij de webshop

krijgen we nu klanten die ons anders niet zouden vinden. Zoals die kaasgroothandel die speelgoed wilde hebben als productondersteuning: bij 100 kilo kaas krijg je een spel gratis.”

Kracht

“Ik heb nog een bedrijf en dat is T&F Creations. Dat houdt zich bezig met het ontwikkelen, laten maken en leveren van speelgoed. Dat wordt geleverd aan retailketens en bedrijven. Ik lever ook veel aan bedrijven met een loyaltyprogramma. Die spullen laat ik overal ter wereld maken, niet alleen in China, maar ook in Oost-Europa. Ik kom al 25 jaar regelmatig in China. Ik heb een wereldwijd netwerk opgebouwd en weet dus precies waar ik moet zijn. Goede partners zijn belangrijk. In het bedenken van producten kan ik mijn creativiteit kwijt. Dat is mijn kracht: creativiteit en conceptmatig denken.”

WWW.TWISKBV.NL

WWW.TNFCREATIONS.COM

