



Ik moet er 100% op kunnen vertrouwen

Klassiek en automatisering kunnen heel goed samengaan. Dat bewijst Zandbergen Deco in Noordwijkerhout. 'Op een beurs moeten we heel snel orders kunnen noteren. Een seconde wachten is te lang. Alles draait daar om snelheid'. Directeur Wim Zandbergen vertelt over zijn moderne bedrijf en zijn tijdloze producten.

Zandbergen Deco bestaat nu zeven jaar en levert aan de betere woon- en cadeauwinkels. Het assortiment loopt uiteen van meubelen tot fotolijstjes. Twee dingen hebben ze gemeen: stijl en kwaliteit. 'Kwaliteit en service zijn bij ons het belangrijkste. De prijs komt op de tweede plaats', aldus Wim Zandbergen. Zandbergen is niet alleen present op beurzen in Nederland en daarbuiten, maar beschikt ook zelf over enkele prachtige toonzalen. 'Klanten kunnen dus ook naar ons toekomen om onze producten te bekijken en te bestellen.' Een viertal vertegenwoordigers bezoeken de bestaande klanten in Nederland en België. 'Ons assortiment breidt zich steeds uit. Sinds een jaar hebben we dit grote magazijn

in Noordwijkerhout, maar eigenlijk is het nu al weer veel te klein!' Bij Zandbergen werken in totaal 12 mensen.

Parijs

Beursdeelname betekent topdrukke voor Zandbergen. 'Adverteren doen we niet, maar we investeren wel in onze beursstand. Die moet de juiste uitstraling hebben. Onze stand springt er eigenlijk altijd wel uit. Bedrijven zoals wij zijn er niet zoveel. Twee jaar geleden waren we voor het eerst op de beurs in Parijs, samen met zo'n 1.500 andere standhouders. Ik had nooit kunnen denken dat Parijs zo'n grote impact zou hebben. We hebben nu klanten

'Elke seconde telt!'



over heel de wereld. Van Rusland tot IJsland, van Korea tot Zuid-Amerika. Het maakt ons trouwens niets uit waar een klant vandaan komt. De klant betaalt vooruit en wij verzenden de goederen naar elke gewenste bestemming. We zorgen voor een degelijke verpakking, want ook de verpakking hoort bij kwaliteit en service.'

'Bezoekers van een beurs hebben heel weinig tijd, want ze moeten nog tientallen andere stands bezoeken. Ze moeten dus heel snel geholpen worden. Al onze artikelen hebben een barcode. Met een handcomputer scan ik gelijk de artikelen die ze willen bestellen en tijdens het bestellen kan ik met de klant in gesprek blijven. Met een schrijfblok zou dat niet kunnen. Handata heeft ervoor gezorgd dat die handcomputers razendsnel de gegevens kunnen verwerken. Elke seconde telt. Het voordeel van zo'n computer is ook, dat ik het ordertotaal kan bijhouden. Een klant wil natuurlijk niet teveel bestellen, want anders komt hij in de problemen.' Op de beurs is een goede automatisering een pluspunt. 'Er zijn klanten die beslist niet op stands komen waar de artikelen geen barcode hebben. Alleen omdat het dan te lang duurt om de bestellingen op te nemen. Het is dus heel belangrijk dat je stand een professionele uitstraling heeft. Daar win je klanten mee, want de tijdsdruk op een beurs is enorm.'



Datadigger

De bestellingen die tijdens een beurs op de handcomputer worden opgenomen, worden later automatisch doorgesluist naar King, waar de orders verder worden verwerkt. 'We werken nu zo'n vier jaar met King. We werkten eerst met een ander pakket, maar dat werd voor ons te beperkt.' Annelies Zandbergen, de vrouw van Wim, vult aan: 'We zijn heel tevreden over King. Vergeleken met het vorige pakket werkt het heel gemakkelijk en overzichtelijk. Ook de orderpicklist komt uit King. We hebben ook de King Datadigger. Onze King-dealer Daan van Waveren van Multegra kan met die Datadigger alle informatie uit King halen in de vorm zoals wij die willen hebben.'

Binnenkort start Zandbergen ook met een webwinkel, gekoppeld aan King. Wim legt uit: 'Onze klanten kunnen dan ook via de

webwinkel bestellen en die orders komen automatisch in King terecht. Dat gaat ons dus heel veel tijd besparen. Bij elk artikel in de webshop moet natuurlijk een foto komen, en die foto's ben ik nu aan het maken. We hebben nogal wat artikelen, dus met de voorbereiding ben ik al een tijd bezig. Ik ben heel benieuwd hoe de webwinkel gaat lopen. Onze website is al drietalig (Nederlands, Frans en Engels). Iedereen spreekt tegenwoordig Engels, zelfs de Fransen, dus daar moet ik toch genoeg aan hebben.'

Perfect

Heeft Wim Zandbergen nog meer plannen rondom de automatisering? 'De webwinkel komt eraan, dat vertelde ik al. Straks gaan ook mijn vertegenwoordigers met handcomputers de weg op, zodat ze daarmee de orders kunnen opnemen. Daar gaan we straks mee proefdraaien. Ik moet er 100% op kunnen vertrouwen. Dus het moet perfect werken. Wat ook beter kan, is het opnemen van de magazijnontvangst. Daar willen we ook handcomputers voor gaan gebruiken. Als ook op de doos een barcode staat, dan kunnen we de binnengekomen artikelen zó inlezen en die informatie gaat dan automatisch King weer in.'

Trouw

Oorspronkelijk handelde Wim Zandbergen in snijbloemen. Later kwamen daar droogbloemen bij en via de droogbloemen kreeg hij contacten met leveranciers in het Verre Oosten. Wim: 'Ik zag daar toen artikelen die ik leuk vind om te verkopen. Ik hou namelijk van klassiek. Ik begon toen met het verkopen van decoratieve artikelen aan vooral tuincentra. Maar inmiddels leveren we alleen nog producten in het duurdere segment. Aan particulieren leveren we niet, want dan snij ik mijn klanten in de vingers'. Een goede relatie met de klanten vindt Wim Zandbergen belangrijk. Er moet een basis zijn van wederzijds vertrouwen. 'Vooral in België is men heel trouw aan zijn leverancier. Dat is in de meeste delen van Nederland toch een stuk minder.'

Hoe komt Zandbergen aan die artikelen? 'De meeste komen uit India, een kleiner deel uit China. Twee keer per jaar ga ik zelf naar India en naar China toe. Mijn leveranciers daar hebben telkens weer nieuwe producten. Zelf kom ik natuurlijk ook met voorstellen. Ik ga naar antiekbeurzen om nieuwe ideeën op te doen. Erg trendgevoelig zijn onze producten trouwens niet. Je zag wel een verschuiving van bruin naar grijs en wit en nu weer terug naar bruin. Twee keer per jaar krijgen we weer nieuwe producten. In India hebben we een agent die de zendingen voor mij controleert. In India kijken ze namelijk niet zo nauw. Chinezen zijn veel preciezer.' Wim wijst naar de imponerende kast tegenover hem. 'Als we deze kast in China hadden laten maken, dan zou hij puntgaaf zijn. Aan de krasjes en putjes her en der in het hout kun je zien dat deze kast in India is gemaakt. Maar ik vind dat juist mooi.'

www.zandbergendeco.nl