

BEREND VAN LOON VAN SNEL FIETSEN DEED TWEE KEER GASTVRIJHEIDSCHECK

‘WE GAAN VOOR 100 PROCENT GOED’

Snel Fietsen is een begrip op het gebied van sportieve, recreatieve en andere gespecialiseerde fietsen. Naast een gevarieerd assortiment en een aantrekkelijke inrichting hecht eigenaar Berend van Loon veel waarde aan vakkennis en klantbeleving. “De OOMT GastvrijheidsCheck helpt de puntjes op de i te zetten.”

Berend van Loon is een echte fietsliefhebber. Hij is de eigenaar van het voormalige familiebedrijf van Frans Snel en Fred Snel. Tegenwoordig telt het bedrijf twee vestigingen, aan de Amsterdamsestraatweg in Utrecht en aan de Valeriusstraat in Den Haag. “Onze klanten komen naar ons toe voor ons specialisme”, vertelt Van Loon in de strak ingerichte showroom aan de Amsterdamsestraatweg. “We hebben een breed en diep assortiment fietsen en accessoires, van ons eigen merk Snel Fietsen, dat we zelf bouwen, en Cannondale, Cube en Jan Janssen tot Bamboe Fietsen, Brompton, Surly en Van Nicholas.” In de winkel staan toerfietsen, vakantiefietsen en racefietsen gebroederlijk naast mountainbikes, e-bikes en vouwfietsen. “We willen onszelf onderscheiden met ons aanbod, met onze winkelrichting en met onze productkennis. Het lastige is alleen: hoe ervaren onze bestaande en nieuwe klanten dat?”

In een e-mailnieuwsbrief leest Berend van Loon over de OOMT GastvrijheidsCheck. Hij meldt beide vestigingen aan voor een mysterybezoek. Uit het verslag van de mystery guest blijkt dat de meeste bedrijfsprocessen soepel lopen.

Dik in orde

“We scoren goed op bereikbaarheid en reactietijd via de telefoon en e-mail. Fijn om te horen, want daar letten we scherp op. Ook het assortiment en de inrichting zijn dik in orde. Een aandachtspunt is dat we tijdens een verkoopgesprek meer informatie over de klant kunnen inwinnen en dat we beter kunnen doorvragen.” Helemaal verrassend zijn de verbeterpunten niet, merkt Van Loon op. “Soms heb je als ondernemer het gevoel dat het beter kan, maar heb je een bevestiging van het onderbuikgevoel nodig. De GastvrijheidsCheck laat vanuit de beleving van de klant zien waar we kunnen groeien. Het

is een leermoment voor het hele bedrijf.” Van Loon houdt alle processen nog eens kritisch tegen het licht. “Een mysterybezoek is een momentopname. Een ‘echt’ klantbezoek is dat ook. Het is mooi als alles 95 procent van de tijd goed gaat, alleen streef ik ernaar dat alles altijd goed gaat.” Het verslag van de mystery guest verdwijnt dan ook niet onderin een la. Van Loon gaat direct samen met een OOMT-coach en de beide teams in gesprek, en overlegt met zijn medewerkers hoe het beter kan. Het eerste bezoek beschouwt hij als een soort nulmeting. “Daarom heb ik besloten om een tweede mysterybezoek uit te laten voeren. Zo kunnen we zien of we het beter doen dan de vorige keer.” Wat vindt hij van de OOMT GastvrijheidsCheck? “De aanpak is positief en opbouwend. Na afloop weet je hoe klanten jouw winkel ervaren. OOMT staat ook voor je klaar tijdens het verbetertraject. Wij hebben er veel aan gehad.”



De mystery guest bezocht beide winkels van Snel Fietsen. “Een leermoment voor het hele bedrijf”, vindt eigenaar Berend van Loon.

OOMT GASTVRIJHEIDSCHECK: BAROMETER VOOR GASTVRIJHEID

De GastvrijheidsCheck van OOMT is dé gastvrijheidsbarometer voor mobiliteitsbedrijven. Met de OOMT GastvrijheidsCheck krijgen ondernemers en medewerkers snel en eerlijk inzicht in de klantbeleving – in de showroom, de werkplaats en online. Wil je weten hoe goed jouw bedrijf scoort als het om gastvrijheid gaat? Meld je aan op www.oomt.nl/ bemyquest of via 030-6087755.