

Retail Services Kennisupdate | week 3

KLANT AAN HET WOORD

“Kennis van Team Retail Services vertaalt zich naar het juiste assortiment”

Team Retail Services van Royal FloraHolland ondersteunt bedrijven om hun bloemen- en planten verkooppotentieel maximaal te benutten. Zo ook Hoorn Bloommasters. Het bedrijf maakt op ambachtelijk niveau boeketten, een hoogwaardig product. “Met de kennis van Retail Services hebben we echt wat toe te voegen aan de retailer.”

“Kwaliteit, continuïteit en plezier in het werk zijn de belangrijkste aspecten binnen onze organisatie”, vertelt Bert Bohte, commercieel directeur van Hoorn Bloommasters. Het bedrijf in Rozenburg (Noord-Holland) is Retailspecialist voor snijbloemen, handgebonden boeketten en planten.

“Van oorsprong is Hoorn Bloommasters een boeketterie maar in de afgelopen 8 jaar is het bedrijf uitgegroeid tot een fullservice provider voor Europese retailers. Dat wil zeggen: de retailer geheel ontzorgen. In samenspraak met de klant het assortiment bepalen d.m.v. data-analyse, schapindelingen maken en meedenken in logistieke oplossingen. Alle boeketten worden in grote volumes met de hand gebonden. Met de huidige schaalgrootte maakt dat ons uniek in de branche. Een professionele docent / meesterbinder binnen de organisatie leidt onze nieuwe medewerkers op en controleert de kwaliteit”.

“Regelmatig worden er 20.000 handgebonden boeketten per dag geleverd aan eindklanten in Nederland, Duitsland, Denemarken, België en Frankrijk. Door onze functie in de keten plannen wij met onze klanten het schap en kunnen daardoor 90% van onze bloemen rechtstreeks van onze kwekers betrekken. Door deze korte keten staan de bloemen en planten die in de ochtend binnen komen, bij een aantal van onze klanten, ‘s middags al in de winkel”, aldus Bert Bohte.



“In 2012 begon de samenwerking met Team Retail Services. Die afdeling van Royal FloraHolland bestond toen net. We hebben hen gevraagd mee te denken over de bloemenverkoop bij twee Nederlandse supermarktketens. Samen maakten we een Categorieplan dat antwoorden gaf op vragen als ‘wat voor consumenten kopen in die supermarkten’, ‘wat voor concept past erbij’, ‘hoe moet de presentatie eruitzien’ en ‘wat wordt het assortiment”.

“Iedere maand hebben we een meeting met Team Retail Services en overleggen we over het assortiment. Retail Services levert expertise en ondersteuning op het gebied van schap-analyses en assortiment strategie. Met de eindklant en het team van Royal FloraHolland vormen wij echt een driehoek”.

“Wat heeft al die jaren samenwerking ons opgeleverd? Veel kennis over marketing, prognoses, assortimentskalenders. Het juiste assortiment op het juiste moment aanbieden. Onze huidige werkwijze is ook hierdoor veranderd. Voorheen keken we naar het aanbod van de kweker. Nu zijn de rollen omgedraaid: de consument vraagt en de kweker vragen wij dat te produceren”.

Toegevoegde waarde

Hoorn Bloommasters is in de loop der jaren veranderd van bloemenspecialist naar een totaalleverancier. “Ook daar heeft Team Retail Services ons mee geholpen. Wij hadden weinig kennis over het planten-aanbod voor de Retail. Een plantenspecialist als Patrick van den Bos bij het team van Retail Services is dan een echte toegevoegde waarde. De specialisten van Team Retail Services voelen aan als eigen collega’s”, vindt Bert. “Jolanda Roskam en Patrick zijn onze vaste aanspreekpunten. Wanneer er een specialisme van één van de andere category developers nodig is, wordt die door hen ingeschakeld.

“Ons uitgangspunt is kwaliteit”, aldus Bert. “Retail Services ondersteunt ons in het vinden van een goede balans tussen prijs en kwaliteit. Via data analyse komt naar voren welke kleuren, prijspunten, kwaliteiten e.d. goed verkopen. Met deze informatie kunnen wij onze kwekers en klanten goed informeren. Met de kennis die we in al die jaren hebben verzameld kunnen wij ook weer andere klanten helpen”.

Bert besluit: “Wij gaan voor langdurige relaties met onze kwekers en onze klanten. Onze werkwijze is heel transparant en de kweker weet precies voor welke supermarkt hij levert. Door de maatregelen als gevolg van de coronacrisis ontstonden veel problemen in de bloemen- en plantenhandel. Hoorn Bloommasters heeft alle afspraken met kwekers kunnen respecteren. Wij hebben alles afgenomen tegen de afgesproken prijzen”.



Jolanda Roskam
Category Developer, Retail Services
Royal FloraHolland



Patrick van den Bos
Category Developer, Retail Services
Royal FloraHolland