



Peter Haspels van Dierspecialist Haspels uit Nieuwegein is er maar wat trots op. Zijn winkel is helemaal opnieuw ingericht. “De transformatie naar Dierspecialist heeft een enorme omzetstijging opgeleverd. Klanten vinden de inrichting sfeervol, fris en overzichtelijk. Ze voelen zich veel meer thuis in de nieuwe winkel!”

Toen Peter wilde verbouwen, kwam vanuit het Dierspecialist Retail Center de vraag om een pilotwinkel te maken van Dierspecialist Haspels. “We hebben samen geïnvesteerd in de nieuwe stijl”, vertelt Peter. “Alle nieuwe ideeën werden bekeken, getest en waar nodig aangepast. Met de winkel-interieurbouwer hebben we de complete verbouwing in slechts vier dagen gerealiseerd. Ik nodig andere ondernemers van harte uit om onze winkel te komen bekijken!”

1 **Betere inrichting**

Het grootste verschil is volgens Peter dat de winkel er heel anders uitziet. “Het verlaagde witte systeemplafond met tl-verlichting is vervangen door een donkergrijs gespoten industrieel plafond met led-spots. Dat geeft een veel ruimtelijker gevoel. De kassa is achterin de winkel geplaatst en de stellingen staan nu in de breedte. Daardoor passeren klanten meer koppen. Ook loop je niet direct tegen de eerste benodigdheden aan maar tegen impulsieve aankopen.”

De nieuwe inrichting houdt veel beter rekening met hoe een consument zich gedraagt. Peter: “De klant kijkt bijvoorbeeld van boven naar beneden en een hangend product verkoopt beter dan een liggend product. Dat merken we aan het nieuwe snackassortiment van ons eigen merk: we verkopen 10 tot 15% meer snacks!”

2 **Deskundige uitstraling**

“We zijn een winkel met kennis en passie voor dieren”, zegt Peter, “en dat komt nu veel beter tot uiting. De nieuwe winkel gaat nog meer richting deskundigheid en advies. Onze medewerkers voldoen ruimschoots aan de opleidingsnormen en dragen een witte jas of blouse om die des-

kundigheid te benadrukken. We hebben hier zelfs een dierenarts in opleiding in dienst. Achter in de winkel is een servicepunt met een

Klanten voelen zich thuis in de nieuwe winkel

weegtafel. Daar kunnen we dieren wegen, onderzoeken of behandelen tegen vlooiën. Na een advies dat een hond bijvoorbeeld moet afvallen, bieden we ook opvolging. We bellen de klant na een aantal dagen hoe het gaat. Op de koppen van de stellingen tonen we diverse producten die horen bij een bepaald thema zoals extreem verharen of blaasproblemen bij katten. Elke twee weken veranderen de thema's. De uitstraling van specialzaak die we nu hebben, past beter bij de deskundigheid die we bieden. En het prijsbeleid is zeker zo scherp gebleven.”

3 **Dierenspecialzaak van het jaar**

Al twee keer eerder werd een van de winkels van de formule

Dierspecialist verkozen tot Dierenspecialzaak van het jaar. Voor 2016 is Dierspecialist Haspels genomineerd voor deze landelijke verkiezing. “Ik hoop natuurlijk dat we winnen”, zegt Peter. “Een deskundige jury beoordeelt onze ondernemersprestaties van het afgelopen jaar. We zijn al in bezit van het Dierbaar keurmerk voor de huisdierenbranche. Dat staat voor aantoonbare deskundigheid, goede voorlichting en een

verantwoorde verzorging van huisdieren. Dit keurmerk wordt de norm voor alle Dierspecialisten.

Ook hebben we een app laten ontwikkelen voor onze klanten, zodat we niet alleen in onze vernieuwde winkel vragen kunnen beantwoorden, maar ook vanuit huis. Genoeg redenen om Dierenspecialzaak van het jaar te worden!”

