

Alles draait om beleving bij Henk Kok & Zoon

'We willen iets spannends neerzetten'

De eigenaren van visspecialiteitenzaak Henk Kok & Zoon in Rosmalen gooien het over een andere boeg met hun nieuwe winkel.

Ze willen meer beleving, versheid en kwaliteit uitstralen. Daarnaast spelen ze in op de gemakswens van de consument.

"We hopen mensen te triggeren zodat ze moeite nemen om naar deze winkel te komen."



Margreet en Henk Kok samen met de nieuwe generatie: zoon Giliam en zijn vriendin Marije Ruizendaal.

De vis springt je bij wijze van spreken tegemoet als je de nieuwe visspecialiteitenzaak Henk Kok & Zoon in het oog krijgt. De winkel in het buurtwinkelcentrum Molenhoekpassage in Rosmalen is op 1 december 2016 geopend. De zaak heeft een open karakter. Je kunt zo met je winkelwagen binnenrijden en een blik op de vitrine werpen. Eerst zie je de verse vis. Als je verder de winkel in loopt, kom je koelverse producten en maaltijden tegen als paella, visbami, wraps en sushi. Daarna volgt een diepvriesmeubel met onder meer huisgemaakte vissoep. Uiteindelijk kom je uit bij de kassa, achterin de zaak. "Het is onze bedoeling om onze klanten mee te nemen door onze zaak. We hebben de vitrines daarom zo opgesteld dat een groot deel van het assortiment in één oogopslag te zien is. Wie vooraan verse vis bestelt, komt langs de andere toonbanken voordat hij hier gaat afrekenen." Aan het woord is Margreet Kok. Zij is de echtgenote van Henk Kok en de moeder van Giliam Kok. Samen runnen ze het familiebedrijf dat dit jaar 35 jaar bestaat.

'Klanten staan zich te vergapen aan wat ze zien'

Margreet heeft 25 jaar een accountantskantoor gehad en zorgt voor het reilen en zeilen van de viszaak achter de schermen. Vader Henk Kok (58) is de grondlegger van het bedrijf dat naast de winkel in Rosmalen uit een mobiele verkoopwagen bestaat. Elke vrijdag gaat hij met de verkoopwagen op pad en verder verricht hij hand- en spandiensten. De oprichter bouwt langzaam af nu zijn jongste zoon Giliam (24) de zaak overneemt. De vriendin van Giliam, Marije Ruizendaal, is sinds juli 2016 bij het bedrijf betrokken. Ze ontwerpt onder meer de communicatie-uitingen (zoals de menukaart en wandposters) en werkt parttime in de verkoopwagen. Elke vrijdag en zaterdag staat Giliam in de viswinkel. Op de andere werkdagen bemant hij de verkoopwagen. In Rosmalen kan de familie bouwen op bedrijfsleider Jeremy Kerssens en een solide team van vaste medewerkers.

Extra aantrekkingskracht

De nieuwe winkel is gevestigd in een nieuw aangebouwde vleugel van het gerenoveerde winkelcentrum. Hier is een aantal verswinkels bij elkaar te vinden. Van bakker tot kaasdelicatessenzaak en van groenteboer tot slager. "Het



Aan de voorzijde van de winkel, direct voor het oog van de klanten, wordt de vis gesneden en gekruid.

is best bijzonder dat hier in een buurtwinkelcentrum is geïnvesteerd en dat er allemaal visspecialisten bij elkaar zitten in gloednieuwe winkels. Dat zorgt voor extra aantrekkingskracht op de klanten die hier boodschappen doen bij de Albert Heijn", vindt Margreet Kok.

dus al langer dat ze op een andere plek een totaal nieuwe winkel kon inrichten. Samen met zijn moeder ging Giliam op pad om ideeën op te doen voor de inrichting van de nieuwe winkel. Ze keken rond bij viszaken in Nederland en België.

Ruime openingstijden

"We wilden het anders doen en iets spannends neerzetten. Mijn zoon is 24 en van een andere generatie. De dertig- en veertig-minners zijn druk. Ze werken alle twee en hebben kleine kinderen. Als ze 's avonds thuis komen, hebben ze weinig tijd en zin om te koken. We hopen ze te triggeren zodat ze de moeite nemen om naar deze winkel te komen."

Om dat te bereiken, zijn de openingstijden ruim. De viswinkel in Rosmalen is elke



De kassa is bewust achterin de zaak geplaatst zodat klanten de hele winkel zien voordat ze gaan afrekenen.

werkdag tot zeven uur open en op zaterdag tot zes uur. Op maandag kunnen klanten vanaf elf uur 's ochtends terecht. Henk Kok: "Met onze verkoopwagons zijn we twee jaar geleden begonnen om langer open te blijven, tot half zeven 's avonds, en je ziet dat veel mensen na het werk nog langs komen voor bijvoorbeeld warm gebakken vis." Naast ruime openingstijden en parkeren voor de deur, speelt de Rosmalense visspecialzaak met een breed assortiment in op de gemakbehoefte van de hedendaagse consument. Behalve verse vis is er een breed scala aan koelverse visproducten en maaltijden. Deze zijn eenvoudig en direct in de oven te bereiden.

Om het assortiment nog toegankelijker te maken, liggen deze producten letterlijk voor het grijpen. Ze bevinden zich in een koelvitruine met een lage, transparante glaswand. De klant kan ze direct aanwijzen of zelf oppakken om ze te bekijken. Dat geldt ook voor de diepvriesproducten in de naastgelegen, horizontale vriezer. Deze bevinden zich in vrieskasten met schuifvensters aan de bovenkant, zoals die vaak in supermarkten staan.

Voor het oog van de klant

Opvallend anders is de hoge, transparante glazen wand bij de vitrine aan de voorkant. "Zo kun je direct de verse producten goed zien als je aan komt lopen", vertelt Henk Kok. Een soortge-



De haring wordt à la minute schoongemaakt.

lijke glaswand zagen moeder en zoon in België en is ook toegepast in Amsterdam bij de Seafoodmarket. De luchtbevochtigers in de vitrine voorkomen dat de vis uitdroogt. "We willen versheid en kwaliteit laten zien. Daarom wordt hier vooraan in de winkel de

kers, vertelt bedrijfsleider Jeremy Kerssens. In de vorige winkel die 60 vierkante meter was, maakten hij en zijn team de visproducten in een dichte keuken achter de zaak. In het nieuwe onderkomen van 90 vierkante meter, zijn alle koelwerkbanken en de bakwand zo

'Een groot deel van het assortiment is in één oogopslag te zien'

verse vis gefileerd en visproducten als zalm gesneden en gemarineerd. Recht voor het oog van de klant. Zo creëer je beleving", licht Margreet Kok toe. Deze werkwijze is nieuw voor de medewer-

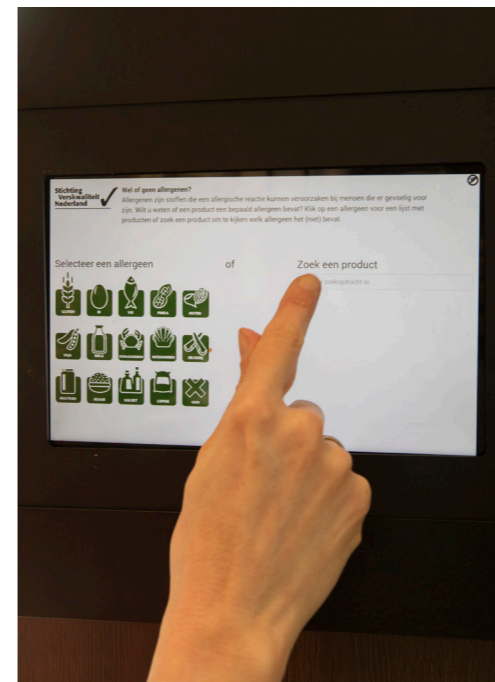
geplaatst, dat de medewerkers met het gezicht naar de klant toe staan te werken. "We hebben daglicht en direct contact met de klant", vindt de bedrijfsleider die eveneens in zijn nopjes is met de fonkelnieuwe apparatuur.

Veel verse vis in de koelvitruine.



Haring à la minute

Het hele jaar door is er haring te koop bij de Rosmalense visspecialiteitszaak Henk Kok & Zoon. Het is een van de hardlopers. Henk Kok: "Bij ons ligt haring nooit op een schaal in de toonbank. Dan droogt hij uit en dat gaat ten koste van de kwaliteit." Daarom wordt de haring à la minute schoongemaakt, vers en voor de ogen van de klant. Dat gebeurt vanuit een speciaal haringmeubel, in het midden van de zaak. Een echte eyecatcher.



Bij de ingang hangt een iPad waar de klant informatie kan opzoeken over allergenen.

De winkelrichting is gerealiseerd door Climate 32 uit Nunspeet. Margreet Kok is hierover tevreden: "Zij hebben heel goed meegedacht. Ze vonden het geen probleem dat we het anders wilden aanpakken en bijvoorbeeld het hoge glas bij de vitrines wilden en hebben gekozen voor het lage supermarktdiepvriesmeubel." De indeling van de nieuwe winkel is door vader en zoon zelf ontworpen, in nauw overleg met Maarten de Boer van Climate 32. "Hij is ook jong, net als Giliam en durfde buiten de gebaande paden te denken."

Beleving creëren

Inmiddels is de nieuwe visspecialiteitszaak Henk Kok & Zoon een paar maanden open. De reacties van klanten zijn positief. "In het begin

35 jarig jubileum

Van 17 tot en met 20 mei 2017 is het feest bij visspecialiteitszaak Henk Kok & Zoon in Rosmalen. Dan vieren ze het 35 jaar bedrijfsjubileum met een speciale actie. Klanten krijgen bij besteding van €12,50, een luxe koeltas cadeau. "We willen iets moois weggeven dat klasse en duurzaamheid uitstraalt. Daarnaast is het ook goed voor onze naamsbekendheid", legt Margreet Kok uit.



De koelverse salades en wraps liggen in een koelvitruine waar de klant ze makkelijk kan aanwijzen en pakken.

stonden klanten hier gewoon stil om zich letterlijk te vergapen aan wat ze zagen. Nu komen mensen binnen, ze gaan zitten en lekker rondkijken om te bedenken wat ze gaan kopen. Dat was precies onze bedoeling: beleving creëren." Aan de hoge tafels aan de zijkant kunnen klanten de bestelde menu's ter plekke op eten. Vooral de menu's met kibbeling en lekkerbek (voor 7,95 euro) zijn gewild. De gebakken vis wordt geserveerd met frites, mayonaise, ravigotesaus en de vers bereide Atlantissalade. Dat laatste is een eigen recept van de hand van Giliam. "Een lekkere, frisse en groene salade met appel, komkommer en Chinese kool." Het zitgedeelte is eveneens bedoeld als

rustpunt voor de winkelende bezoekers. Ze kunnen er zelf gratis koffie en thee pakken. Nog zo'n service is de iPad bij de ingang. Hier is informatie op te zoeken over allergenen. Er wordt nog niet zoveel gebruik van gemaakt maar als er een vraag over komt, is de informatie direct voor handen. De medewerkers gebruiken het wel eens als geheugensteuntje. De Rosmalense winkel is helemaal up to date, maar dat betekent niet dat de familie Kok stil zit. "We zijn al weer volop bezig om ons te oriënteren: volgend jaar gaan we een nieuwe verkoopwagons aanschaffen." Zoon Giliam en zijn vriendin trekken er daarom regelmatig op uit om andere viszaken te bekijken. "Dat houdt je fris en scherp." ●

