



‘Wij onderscheiden ons door service, daar gaan we soms heel ver in’

Martijn Smits, eigenaar Smits Schoenen in Drunen, Heusden en Waalwijk.

Lier is de klant koning

Martijn Smits (33) is sinds zeven jaar eigenaar van Smits Schoenen met filialen in Drunen, Heusden en Waalwijk. In alle winkels is het merkaanbod ongeveer gelijk en staat klantvriendelijkheid hoog in het vaandel. “We hebben een vaste klantenkring, soms al verschillende generaties.”

TEKST: GERALDIEN PRUD'HOMME FOTO'S: NICK HELDERMAN

“Vlak voordat ik zeven jaar geleden Smits Schoenen van mijn ouders overnam, zijn we hofleverancier geworden”, vertelt Martijn Smits trots. “Ter gelegenheid van ons honderdjarig jubileum was er een speciale actie voor onze klanten, waarbij ze een reis voor twee personen naar Oostenrijk konden winnen.” Voorafgaande aan de overname werkte hij twee jaar bij Smits Schoenen in Heusden en Waalwijk. “We hadden destijds twee filialen. De winkel in Drunen bestaat pas drie en een half jaar. Voordat ik bij mijn ouders kwam werken, heb ik drie jaar bij Durlinger in verschillende winkels gewerkt als assistent-bedrijfsleider. Van eigenaar Roger Durlinger kreeg ik de kans om ervaring op te doen. Overal waar ik solliciteerde werd ik afgewezen, omdat ik er één van Smits was.” Al op zijn 12de wist Smits dat hij de zaak van zijn ouders wilde overnemen. Hij volgde een marketingopleiding in Engeland, werkte in een sportzaak in Oostenrijk en maakte schoenen in de fabriek van Greve.

Vertrouwde gezichten

“Wij onderscheiden ons door service, daar gaan we soms heel ver in”, zegt Smits. “We bezoeken bijvoorbeeld oudere pasvormklanten thuis. Of we geven verschillende paren aan een kennis of familielid mee, zodat mensen die slecht ter been zijn ze thuis kunnen passen. Klantvriendelijkheid is belangrijk.” Van de achttien verkoopmedewerkers werken de meesten er al meer dan tien jaar, sommigen zelfs ruim twintig jaar. “Klanten vinden het fijn om vertrouwde gezichten te zien. We hebben een vaste klantenkring. Vooral in Heusden komen veel families al verschillende generaties. Met klachten zijn we vrij soepel; we geven een tegoedbon die onbeperkt geldig is. We zijn geen prijsvechter en buiten de uitverkoop geef ik geen korting.” Smits Schoenen heeft een klantenkaart, na besteding van in totaal €450,- is de kaart vol en goed voor 5,5 procent korting.

Webshop als etalage

Het assortiment van Smits Schoenen bestaat voor ongeveer 70 procent uit vrouwenschoenen, 15 procent mannenschoenen en 15 procent kinderschoenen. Het merkaanbod is in alle filialen ongeveer gelijk, er zit rond de 10 procent verschil in. De belangrijkste merken zijn Australian, Blackstone, Gabor, Paul Green, Van Bommel en Wolky. De winkel in Waalwijk is net verbouwd en heeft shop-

in-shops van Floris van Bommel, Gabor en Van Bommel. Ook worden in alle winkels kinderschoenen verkocht van Hip, Koel4kids, Red-Rag, Shoesme, en de wintercollectie van Clic. Smits is bezig met het ontwikkelen van een webshop. “Die zie ik vooral als een grote etalage. Verzending is gratis, maar retourneren niet. Ik hoop dat de toeristen die in Heusden komen straks via de webshop een retouraankoop doen.” In de verbouwde winkel in Waalwijk kunnen klanten dan ook op een ingebouwde iPad in de webshop schoenen bestellen of een foto van hun aankoop

delen via social media. Zelf is Smits een fanatiek twitteraar en actief op Facebook. “Ik maakte altijd een eigen schoenenfolder die op 75.000 adressen in de regio werd verspreid. Nu wil ik samen met andere winkeliers in de regionale krant gaan adverteren. Daarnaast wil ik vaker evenementen organiseren. Zo had ik onlangs in Heusden een Dubarry-dag (met het outdoormerk dat hij ook verkoopt, red.). Er stonden buiten twee Landrovers, in samenwerking met een wijnhandel was er een wijnproeverij en er waren hapjes van de lokale slager.”

Wapenfeiten

Martijn Smits (33) is de vierde generatie die Smits Schoenen runt. In 1905 startte zijn overgrootvader Jan Smits in de Hoogstraat in Heusden een bedrijfje waarin hij schoenen maakte, verkocht en repareerde. In 1914 verhuisde Smits Schoenen naar de Drietrompeterstraat waar Martien in 1919 de zaak overnam. In 1973 werd hij opgevolgd door zijn zoon Harry en diens vrouw Beppe. Eind jaren '90 openden zij een nieuw filiaal in Waalwijk. Hun zoon Martijn opende in 2009 de derde zaak in Drunen. Alle winkels hebben een oppervlakte van 150 tot 180 vierkante meter (exclusief magazijn). Martijn Smits is getrouwd met zijn etaleur Marie-Louise. Eind januari kreeg zij hun eerste kind, Ewoud.

Info: www.smitsschoenen.com



▲ Het winkelbeeld wordt voor 70 procent bepaald door vrouwen-schoenen.

Meer partnerships

Samenwerking is een belangrijk punt voor Smits. “We moeten juist nu meer partnerships aangaan. Tegenwoordig staan leveranciers meer open voor samenwerking. Het is makkelijker om modellen te ruilen of per paar na te bestellen. Ik ben een groot voorstander van EDI (Electronic Data Interchange, red.). Dat zou me veel tijd schelen. Als iedereen meedoet, is de investering minimaal.” Ook over het samenwerkingsverband GMS, waarbij hij sinds augustus is aangesloten, is hij zeer te spreken. “De lijnen zijn kort, waardoor het contact persoonlijk is.” Collega’s die zeggen geen last te ondervinden van de crisis, gelooft hij niet. “In 2012 hadden we een omzetzdaling van 5,8 procent. Ik had iets te veel voorraad ingekocht. De slechte merken laat ik dit inkoopseizoen vallen en met de succesvolle merken ga ik meer doen.” ■

▼ In Waalwijk kunnen klanten straks ook in de webshop bestellen.



▲ “Voor kinderen ben ik weliswaar minder, maar meer uitgesproken modellen gaan verkopen.”



▲ Mannenschoenen maken voor 15 procent deel uit van het assortiment. Net als kinderschoenen.

Anderen over Smits Schoenen

Marco
Letterman

senior accountmanager
bij Van Bommel

Ton de
Prie

vaste klant

Vincent
de Kok

financieel directeur
GMS Group Netherlands

“Martijn en ik hadden meteen een goede klik. Hij onderscheidt zich van veel andere winkeliers doordat hij risico durft te nemen en juist de bijzondere modellen inkoop. In Heusden komen veel toeristen die op zoek zijn naar aparte schoenen. Van de Premiumcollectie van Floris koopt hij vaak niet de meest commerciële modellen. Soms moeten we hem daarin tijdens de inkoop afremmen, want er moet natuurlijk ook nog geld aan worden verdiend. Martijn heeft het hart op de tong en kan soms eigenwijs zijn. Maar daar zijn we blij mee. In de verbouwde winkel in Waalwijk is er nu een complete wand met onze collecties: 1,5 meter Floris en 1 meter Van Bommel. Ook in Heusden zouden we graag een shop-in-shop willen hebben en daarover zijn we nu in gesprek. Die winkel is gevestigd in een prachtig pand en zeven dagen per week geopend. Door de aanwezigheid van de jachthaven en verschillende kunstgaleries komen er veel toeristen die wat meer te besteden hebben. De winkel in Drunen heeft een andere klantenkring en daar worden vooral de comfortschoenen van Van Bommel verkocht.”

“Ik ben 56 en al ruim twintig jaar een trouwe klant. Ik woonde in Heusden Vesting toen ik voor het eerst bij Smits Schoenen kwam. Omdat ik moeilijk liep, had ik deskundig advies nodig. In het begin droeg ik altijd de klassieke Van Bommels met een hakverhoging in één schoen. Na drie heupoperaties is dat niet meer nodig. Nu draag ik alleen nog schoenen van Floris van Bommel. Ze zitten als pantoffels, ik hoef ze nooit in te lopen. Ik heb een kast vol. Mijn vrouw moet me regelmatig afremmen omdat ik vaak nieuwe schoenen koop, minstens twee paar per seizoen. Zij koopt elk seizoen ook altijd twee of meerdere paren. Ze droeg altijd schoenen van Gabor, maar sinds vorig jaar is ze fan van Paul Green, die zitten als gegoten. Ze heeft al drie paar. Op goede schoenen moet je niet bezuinigen. We komen in alle drie de filialen. Smits Schoenen is een betrouwbaar adres. De service is goed. Hier in Waalwijk kan ik verderop in de straat ook Floris van Bommel kopen. Maar door alle plusjes bij elkaar geef ik de voorkeur aan Smits Schoenen. Ook de klantenkaart zorgt voor extra binding. De verbouwde winkel in Waalwijk is mooi geworden: rustiger, ruimtelijker en overzichtelijker.”

“Ik ben trots dat wij zo’n bekende schoenwinkelier in onze gelederen hebben. Het is bijzonder dat je als startende retailservice-organisatie het vertrouwen van zo’n gerenommeerd bedrijf krijgt. Martijn krijgt de onvoorwaardelijke steun van zijn vader, een prominent figuur in de branche. De wisselwerking is prima. Voor ons is Martijn een mooi uithangbord. Hij kent veel mensen in de branche. Er zijn weinig ondernemers die, zoals hij, zeven dagen per week met de zaak bezig zijn. Hij heeft veel behoefte om te sparren over hoe hij zijn bedrijf kan optimaliseren. Martijn is eigenwijs en eigenzinnig, maar als je met goede argumenten komt, is hij wel te overtuigen. Zijn vader geeft de voorkeur aan een krappe voorraad, Martijn wil een ruime voorraad. Daar hebben we het dan met z’n drieën over. De afverkoopcijfers voor de uitverkoop kunnen nog wel worden verbeterd. Voor 80 procent van alle retailers is voorraad een valkuil. Ze kiezen voor een bepaalde branche omdat ze gek zijn op het product en dan heb je er nooit genoeg van. Maar als je geen geld aan een schoen verdient, moet je met dat merk stoppen. Smits Schoenen is een begrip in de regio, het DNA van de winkel is duidelijk.”