

Klantcase Valk Versmarkt



Valk Versmarkt Klantcase



Als Van der Valk een nieuw concept in de markt zet, dan wordt dat meteen groots aangepakt. De eerste Valk Versmarkt in Voorschoten is bijvoorbeeld niet alleen ruim 900 m² groot, maar combineert ook nog eens het beste van twee werelden. Namelijk een focus op ambachtelijke producten met een uiterst moderne winkelbeleving. Hoofd Inkoop Frits Schoemaker: “Steeds meer mensen gaan voor traditionele, eerlijke smaken.

Maar tegelijkertijd willen ze natuurlijk wel snel én goed worden geholpen!”

Aan die twee klantwensen, kun je er nog één toevoegen, namelijk een mooie prijs. Ook daar komt Valk Versmarkt Voorschoten aan tegemoet. Schoemaker: “Ik verzorg de inkoop voor 34 Van der Valk hotels. En dus profiteren we van schaalvoordeel.

Daar komt nog bij dat we niet de ambitie hebben om een volledig supermarktassortiment te voeren.

De nadruk ligt echt op vers. Veel artikelen kopen we bovendien direct bij de producent in, zodat we bijvoorbeeld

heerlijke kazen hebben die je niet in de supermarkt tegenkomt. Daarnaast hebben we een prachtig assortiment wijnen. Logisch, want Van der Valk exploiteerde op deze locatie al een succesvolle wijnhandel die sterk was in Bordeaux. Die traditie hebben we

24 meter lange
toonbank

voortgezet.”

XL Toonbank

Bij de styling van de versmarkt stond de klantbeleving

centraal. Verse vis die op schilferijs naar klanten knipoogt? Slagers die fantastisch vlees 'a la minute' proportioneren? Tientallen meters groenten? Over elk aspect was nagedacht. Behalve dan misschien over de afhandeling van de grote stroom klanten. "De oude slagerij die voor de versmarkt heeft plaatsgemaakt, had een 'normale' toonbank. Maar in de versmarkt staat er één van zo'n 24 meter lengte! 'De klanten slaan elkaar straks bijkans de hersens in, als we geen goed volgnummersysteem hebben', vond één van onze slagers. En daar waren we het eigenlijk allemaal wel mee eens. Maar om in een prachtige versmarkt waarin echt alles up-to-date is, met zo'n ouderwets 'slakkenhuis' nummertjessysteem te gaan werken? Uiteindelijk ben ik dus op zoek gegaan naar een alternatief. En toen kwam ik al snel bij Qmatic uit."

Maa twerkoplossing Qmatic

Daarbij werd Qmatic niet alleen verzocht om 'een' oplossing voor te stellen, maar om een maatwerkoplossing te creëren. "We werken in de slagerij met zeven state-of-the-art weegschalen die in de toonbank zijn geïntegreerd. De toonbankmedewerkers moeten klanten natuurlijk kunnen informeren wanneer ze aan de beurt zijn. Qmatic heeft daar samen met onze weegschaalleverancier software voor ontwikkeld, zodat de weegschalen en het Qmatic platform naadloos samenwerken. Klanten melden

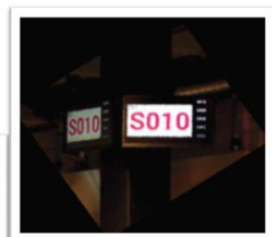
zich aan op de Qmatic zuil en kunnen op grote schermen zien wanneer ze aan de beurt zijn. Die schermen zijn zo opgehangen dat ze vanuit de hele zaak zichtbaar zijn. Mensen kunnen dus ook even weglopen om bijvoorbeeld een mooi kaasje of een goed flesje wijn te scoren."

Volgens Schoemaker is er zelfs meer mogelijk: "We hebben ook een scherm achter in de eigenlijke slagerij hangen, waarop je onder andere kunt aflezen hoeveel klanten er wachten en wat de gemiddelde wachttijd is. Dat kan heel handig zijn. Bijvoorbeeld als het even wat rustiger is. Dan zou een toonbankmedewerker de slagers

"Klanten kunnen vanuit de hele winkel zien, wanneer ze aan de beurt zijn"

Frits Schoemaker - Hoofd Inkoop & Verkoop

achter kunnen helpen – denk aan het prikken van een sateetje – en toch meteen kunnen zien wanneer het tijd is om weer achter de weegschaal plaats te nemen. En in de toekomst willen we ook onze personele bezetting met behulp van Qmatic optimaliseren. Je kunt namelijk heel veel managementinformatie uit het platform halen. Dat is nu nog toekomstmuziek – we zijn pas een half jaartje open – maar wel een erg interessante optie."



Contact us to know more

Qmatic Group
marketing@qmatic.com
+46 31 756 46 00
www.qmatic.com

QMATIC