



JAN ARTS VAN RIDE BIKE IN MEIJEL SPECIALISEERDE ZICH IN SANTOS

‘Eén merk maakt mij gelukkig’

Jan Arts van Ride Bike in Meijel maakte vorig jaar een rigoureuze stap. Hij verruilde zijn winkel voor één die een kwart zo groot was, specialiseerde zich in één merk – Santos – en werkt nu helemaal alleen. “Van generalist werd ik een absolute specialist. Maar ik onderneem met Santos nu wel vanuit mijn passie.”

Veel mensen in het dorp snappen het niet, vertelt Jan Arts. “Wanneer ze hier binnen stappen voor een onderdeel of een reparatie en ik zeg dat ik dat onderdeel niet heb of die reparatie niet doe, zeggen ze ‘maar je bent toch fietsenmaker?’ Ik leg ze dan uit dat ik anders ben dan anderen. Dat ik mij heb gespecialiseerd in Rohloff en Pinion en dat ik geen kinderfietsen en stadsfietsen meer verkoop en dus ook niet specifieke onderdelen daarvoor. Ik heb alleen reguliere parts zoals bandjes. Als je bedenkt dat ik de enige fietswinkel in het dorp ben, is dat dus wel eens lastig.” Desondanks vindt Arts het moeilijk om mensen langs te zien fietsen met een sticker van een andere fietsenmaker achterop het spatbord. “Maar gelukkig haal ik heel veel voldoening uit andere zaken.”

FACTS

VESTIGINGSPLAATS

Meijel

ONDERNEMER

Jan Arts

WINKEL 100 m²

MEDEWERKERS Geen

LOCATIE Rand dorpscentrum

GEK VAN MATERIEEL

Fietsen is altijd z'n hobby geweest, vertelt de 40-jarige Arts. “Ik vind het materiaal interessant en volg de ontwikkelingen op de voet. In plaats van schoolboeken nam ik vroeger al fietstijdschriften in m'n tas mee naar school.” Vanuit z'n fietshobby startte hij per toeval als verkoper in een rijwielzaak. Na wat omzwervingen in de logistiek en sales ging hij terug naar de fietswinkelvloer. “Ik wilde met het product en klanten bezig zijn. Maar... na twee jaar bij een ander in de winkel te hebben gestaan, begon m'n ondernemersbloed te kriebelen.”

Jan Arts maakte een ondernemersplan en ging naar de Eurobike om mensen te spreken. Iemand attendeerde hem erop dat in zijn dorp de ondernemers van de fietswinkel wilden stoppen. Arts haalde zijn schouders erbij op. Zijn plan was eigenlijk om

zich te richten op racefietsen en mountainbikes, met een werkplaats erbij. Toch stapte hij op de ondernemers af en werd enthousiast gemaakt om de winkel over te nemen. “Het waren ondernemers die vanwege hun leeftijd en gezondheid een overnamekandidaat zochten.”

MOEIZAME OVERNAME

De overname werd een moeizaam traject. Er werd bemiddeld door een inkooporganisatie die als adviseur optrad. “Achteraf bezien had ik, omdat het voorjaar was, beter voor een klein salaris kunnen meewerken en pas later in dat jaar de winkel overnemen. Dan had ik een kijkje in de keuken kunnen nemen en het bedrijf beter leren kennen. Maar ik was veel te naïef en nam de winkel in april al over. Vervolgens kon ik op geen enkele ondersteuning rekenen van de retailformule. Door interne problemen bij Twico ging de aansluiting bij de retailformule namelijk ineens niet door.” Terugkijkend op die beginperiode is Jan Arts duidelijk: “Ik was aan het zwemmen zonder koers. Het was een heftige periode.”

WERKEN VOOR DE HUUR EN DE MONTEUR

Met een winkel van 400 vierkante meter en opkomende prijsdruk van online aanbieders begon het vervolgens aan alle kanten te wringen. “Ik had eerst een monteur op uitzendbasis, maar daarvan waren de kosten te hoog en het rendement te laag.” Later nam hij alsnog een monteur aan. “Ik stond toen te werken om de huur en de kosten van de monteur te betalen. Ik heb veel doorzettingsvermogen, maar kwam op een bepaald moment wel tot de slotsom dat het anders moest. Ik wilde bezig zijn met on-



Jan Arts: “Als je zoals ik de keuze voor een extreme specialisatie maakt, moet je klanten wel durven doorverwijzen naar een andere winkel.”



Bij Jan Arts is het Santos voor en Santos achter. Een keuze die hem plezier, maar zeker ook rendement bracht.



Behalve in de winkel is Jan ook volop in de werkplaats te vinden. Het afleverklaar maken en onderhouden van de fietsen doet hij volledig zelf.



Foto's die klanten van (zichzelf en) hun Santos sturen krijgen een plekje op dit bord centraal in de winkel. Achter elke foto gaat een mooi (vakantie)verhaal schuil.

dernemerschap vanuit mijn passie voor fietsen gecombineerd met duurzame kwaliteitsproducten." Toen na acht jaar de monteur nog voordat het seizoen begon voor een andere baan koos, besloot Arts om harde keuzes te maken." Hij ging verder zonder personeel, betrok een kleiner pand en besloot zich te gaan specialiseren. Arts vond een winkelruimte van 100 vierkante meter in het dorp en nam afscheid van alle merken. Behalve van Santos.

BEWUSTE KEUZE VOOR SANTOS

"In de winkel waar ik vroeger als verkoper werkte, werkte ik al met Santos. Robbert Rutgrink, de eigenaar van Santos, zei toen al: 'Als je ooit voor jezelf gaat beginnen, dan word je Santos-dealer'." Arts bestempelt Santos als kwaliteitsfietsen en de fabrikant als een fijn bedrijf. "Ik ben nu weliswaar zelfstandig, maar het voelt alsof ik met collega's werk.



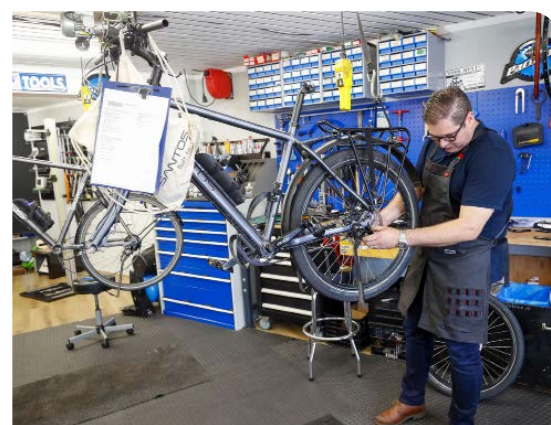
Met Ride Bike levert Jan Arts maatwerk. Elke fiets wordt uniek samengesteld naar de wens van de klant.

'Ik was aan het zwemmen zonder koers. Het was een heftige periode'

Bij Santos ken ik iedereen persoonlijk. En Robbert is iemand die tussen de mensen staat: zo nam hij de avond voor mijn verhuizing nog contact met mij op. Dat voelt goed. En ze vragen om je mening." Arts werd in zijn keuze voor Santos gesterkt doordat hij in zijn vorige winkel al zag dat trekking potentie had. "Er zijn al veel race- en mountainbike-winkels, daar koos ik niet voor. Je moet keuzes maken, je kunt niet overal goed in zijn. Ik repareer natuurlijk wel mountainbikes, maar dan hebben ze wel een Rohloff-, Pinion- of een riemaandrijving. Mijn specialisme is daarbij leidend. Bovendien zit ik in een goede regio met steden als Weert, Roermond en Eindhoven in de buurt."

KOPEN IS EEN PROCES

"In het verleden stoorde ik mij aan de kwaliteit van afmontage van bepaalde fietsen. Mijn lat ligt hoger", vertelt Arts. "Bij een Santos-rijder gaat het ook om bewustzijn, om duurzaamheid. Het zijn specifieke klanten. Ze weten wat ze willen, maar ze hebben ook nog veel vragen. Het kopen van een Santos moet je dan ook als een proces zien." Veel Santos-klanten waren positief verrast door zijn keuze om met alleen dit merk verder te gaan. In de oude winkel was Santos een klein deel van de omzet, maar wel het deel waar het rendement in zat. "Belangrijk bij dit merk is, dat de winkel niet te strak is. Het ambachtelijke waarderen ze. Klanten komen binnen voor informatie, niet alleen om een Santos te kopen. Na zo'n gesprek probeer ik hun



"Ik repareer natuurlijk wel mountainbikes", vertelt Jan Arts, "maar dan hebben ze wel een Rohloff-, Pinion- of een riemaandrijving."



Een verrassende eyecatcher bij binnenkomst in de werkplaats.

gegevens te krijgen. Als ze die geven, weet je dat het serieus is."

PERSONAL SHOPPER

Jan Arts vertelt dat hij voor zijn klanten eigenlijk een personal shopper is. "Fietsen is voor mijn klanten geluk, ontspanning en vrijheid." Trots vertelt hij over de vele appjes en foto's die hij ontvangt vanaf verschillende locaties. De foto's krijgen een plaats op de Adventure Wall. "Laatst appte een klant dat hij voor het eerst meer dan 100 kilometer had gefietst en hoe goed zijn fiets beviel. Fantastisch toch? Da's ook een verschil met vroeger: je verkocht een fiets en je zag deze niet terug tot er iets kapot was. Nu komen klanten veel eerder langs voor preventief onderhoud of bij slijtage."

PROEFRIJ ALS BESTE VERKOOPARGUMENT

Met zijn keuze voor Santos gaf Jan Arts een gedeelte van zijn autonomie op. Daar is hij zich als geen ander van bewust. "Maar ik ben overtuigd van hun producten, kwaliteit en de rijeigenschappen. De



Het specialisme van Jan Arts is niet te missen.



De winkel en werkplaats samen meten maar 100 vierkante meter. Veel ruimte voor fietsen en accessoires is er niet.

collectie heeft geen modeljaren, en modellen lopen lang door. Elke fiets wordt uniek gebouwd naar wens van de klant. Mijn beste verkoopargument is dan ook; 'Stap maar op de fiets en ga rijden'. Vaak vertellen klanten dat ze nu een fiets hebben die lichter is, maar zwaarder fietst. Zelfs als ik een gewicht in de tassen stop om te ervaren hoe de fiets rijdt met bepakkings zijn mensen enthousiast." Arts ziet veel kansen als het om nieuwe klantgroepen gaat. "Er is een categorie mensen die op een andere manier vakantie wil beleven. Met de fiets in plaats van vliegen. Het hoeft ook niet meteen een wereldreis te zijn, Nederland is ook mooi. Ik ben aan het nadenken hoe je in contact kunt komen met deze potentiële klanten."

HOGER RENDEMENT

Tot slot: een kwart van de oppervlakte van de oude winkel. De keuze voor één merk. En geen mensen meer in dienst. Wat levert zo'n radicale keuze financieel op? Ook daarin is Arts heel open. "Mijn winkelkosten liggen nu veel lager, mijn omzet is lager, maar het rendement is hoger. Vergeet daarbij niet dat ik al negen jaar met Santos aan het bouwen ben. Dat heeft geresulteerd in een trouwe, bestaande klantenkring die ik nog steeds verder uitbouw." Hij plaats daarbij wel een kanttekening: "Als je zo'n keuze maakt, dan moet je er wel de passie voor hebben."

