

Hond wat de klok slaat

Specialisatie; doen waar je goed in bent; je richten op wat je écht leuk vindt, dat is iets wat we ook in de detailhandel steeds vaker zien. Zo zien we in onze branche bijvoorbeeld dierenspecialzaken die zich richten op voeding, een Teckelwinkel, een winkel compleet gericht op konijnen, terrariumwinkels en: een hondenwinkel. Bij Pronk's Dogshop in Enschede is het al zeker 85 jaar hond wat de klok slaat.

TEKST EN FOTO'S: JANINE VERSCHURE



↑ Suzanne Pronk en haar dochter Britt.

Dat is niet helemaal waar, trouwens; er worden bij Pronk's Dogshop ook kattenbenodigdheden verkocht, maar dat is beduidend minder dan voorheen, zo vertelt Susanne Pronk. "Ooit hadden we 50 procent hond en 50 procent kat, maar vandaag de dag bestaat 98 procent van ons assortiment uit artikelen voor honden. Omdat ik denk dat het goed is om je te richten op waar je goed in bent."

Doen waar je goed in bent

Pronk's Dogshop is een familiebedrijf. Susannes opa begon deze winkel, en later kwamen zijn drie zonen in het bedrijf. Susannes vader, die uiteindelijk de dogshop overnam, heeft bijna 53 jaar in de winkel gestaan, een groot deel van die tijd samen met zijn echtgenote. Susanne hielp al sinds haar achttiende regelmatig mee in de winkel van haar ouders. In eerste instantie kwam ze in de zaak 'voor een tijdje', maar dat beviel zo goed dat ze nooit meer wegging. Sinds vijf jaar is ze vennoot. Ze vertelt: "Mijn vader is nu nog één procent aandeelhouder, en ik sta veertig uur per week in de winkel. Nog steeds met ontzettend veel plezier. Als het aan mijn vader had gelegen, hadden we een groter assortiment kattenartikelen gehouden, maar ik wilde graag dat we echt een hondenspecialzaak werden. De kattenartikelen die we hebben, houden we ook in het assortiment. Per slot van rekening zijn er onder onze klanten best veel mensen die ook een of meerdere katten hebben. Maar ik vind dat je, als je artikelen voor een bepaald dier verkoopt, ook echt alles van dat dier moet weten. Bij ons ligt de nadruk heel duidelijk op de hond. Dát is onze specialiteit."

Kieskauwers

Susanne vertelt dat ze het belangrijk vindt om te blijven specialiseren. "Op het gebied van voeding en supplementen zijn wij dat steeds meer gaan doen: we richten ons veelal op natuurlijke voedingen. Een op de drie hondeneigenaren die hier binnenkomt heeft een hond met een voedingsprobleem."



Problemen met maag en darmen; jeuk; rode plekken, en wat ook echt opvalt: wij zien steeds meer kieskauwers. Kieskeurige honden die slecht eten. Ik denk dat dat voor een deel komt doordat veel mensen hun hond verwennen. Als-ie een keer slecht eet is het paniek en krijgt hij wat anders, wat hij wél lekker vindt. Maar ik denk dat het ook best voor een deel aan het doorfokken van honden kan liggen. Problemen met de maag-darmflora lijken vaak toch ook wel een erfelijke component te hebben. Wij geven hier in de winkel echt veel voedingsadvies.”

Kaas is ook goed

Susanne legt uit dat zij en haar medewerkers weliswaar veel advies geven, “Maar,” vertelt ze, “de verkooppakket is niet heel commercieel. Heel vaak gaan mensen hier naar huis met tips of met het advies om een voeding, product of tip thuis even rustig te gaan uitproberen. Ik wil pertinent niet dat een klant ooit het gevoel heeft dat we hem iets hebben aangesmeerd. Ik wil dat ze hier weggaan met het gevoel dat ze goed advies hebben gekregen en niet met meer dan het product waar ze om vroegen of wat ze nodig hebben. Vorige week nog kwam er een mevrouw met een pup. Ze had een uitgeprinte lijst bij zich, gekregen van de fokker, met wel dertig artikelen erop die ze moest kopen. Alles bij elkaar zou ze een klein fortuin kwijt zijn. Ik vroeg of ik die lijst even mocht zien. ‘Mag ik strepen?’, vroeg ik. Dat mocht en uiteindelijk is die mevrouw hier weggegaan met ongeveer twee derde van de items op die lijst. ‘De rest komt later wel’, zei ik, ‘daar kun je altijd nog een keer voor terugkomen.’ We gaan men-



sen hier geen geld uit de zak kloppen. Deze manier van werken past bij mij, bij dit bedrijf, bij onze familie. Als wij hier onze gezinnen van kunnen onderhouden, dan is het prima. Wij nemen de tijd om een klant te adviseren. Natuurlijk willen we omzet draaien, wil ik beleg op mijn boterham, maar dat hoeft niet elke dag rosbief te zijn. Kaas is ook goed."

Reisbench

Een klant komt binnen, met zijn hond. Susannes dochter Britt (12), die vakantie heeft en vandaag wat meehelpt in de winkel, begroet hem. De klant vertelt dat hij op zoek is naar een reisbench voor in de auto. Susanne springt bij om te helpen: "Als je veel reist, kun je een geteste bench nemen. Deze is van stevig materiaal en kan in je auto blijven staan. Hij is extra veilig, maar daar betaal je ook voor. Als je alleen maar af en toe met je hond naar het bos rijdt, kun je ook een zachte, lichtgewicht reisbench overwegen. Deze, bijvoorbeeld, kun je leeg laten lopen, dan wordt het een klein pakketje. De klant loopt even rond, opent wat benches en loopt toch naar de bench met het veiligheidskeurmerk. "Ik wil toch een bench die in de auto kan blijven staan. Ik denk dat ik deze neem", zegt hij. "Deze is te groot voor jouw hond", zegt Susanne. "Het is belangrijk dat hij zich een beetje geborgen voelt in de bench. Ik kan deze bench in de juiste maat bestellen, dan heb ik hem donderdag binnen." "Super", zegt de klant. "Doe dat maar. Zal ik hem vast afrekenen?"



Gespreid bedje

De klant werd absoluut niet richting het duurste product gepraat, bijna integendeel zelfs. En toch koos hij de duurste bench. "Leuk om te zien hoe mijn moeder dat doet", lacht dochter Britt. Ze vertelt dat het haar leuk zou lijken om straks ook in Pronk's Dogshop te gaan werken. "Natuurlijk zou het hartstikke leuk zijn als hier straks de vierde generatie aan het roer komt", zegt Susanne. "Maar, eerst de school afmaken, een goede opleiding volgen en daarna rondkijken bij verschillende bedrijven en in verschillende banen. Voordat ik in het bedrijf kwam had ik een drukke fulltimebaan, waarin ik niet minder uren kon gaan werken toen ik zwanger werd. 'Kom een tijdje hier', zei mijn vader, 'dan kun je eventueel alsnog op zoek naar iets anders.' Toen kwam ik erachter wat een mooi bedrijf dit is en hoe leuk het is om hier te werken. Ik denk dat het voor mij heel goed was om ervaring op te doen bij andere bedrijven. Het hoeft helemaal niet goed te zijn als je na je school terechtkomt in een bedrijf dat als een gespreid bedje voor je klaarligt. Eerst maar eens even lekker rondkijken, jezelf ontwikkelen en kijken wat je echt wilt."

Wordt het leuker?

Als we Susanne vragen of het werken leuker wordt als je je specialiseert, zegt ze: "Ja. Hard werken en je passie uitvoeren is sowieso heel mooi om te doen, maar het wordt nog leuker als je klanten tevreden je winkel verlaten. Wij hebben hier bijna nooit een boze klant. Natuurlijk kun je niet iedereen tevreden houden; de klant is hier koning, geen keizer en hij moet respecteren dat wij niet alles weten. Maar ik moet je eerlijk zeggen: juist omdat we zo gespecialiseerd zijn, weten we echt wel veel. Daarom sta je vol zelfvertrouwen in je winkel, weet je dat je een goed verhaal hebt. Naast die tevreden klanten is ook dat een belangrijk aspect van wat het werken in deze winkel zo leuk maakt." ←

"Hard werken en je passie uitvoeren is sowieso heel mooi om te doen, maar het wordt nog leuker als je klanten tevreden je winkel verlaten."