



Refurbished aanbod Forza cruciaal voor succes Welcom bij Bosselaar

Hoe succesvol kun je anno 2022 zijn met een telecomwinkel? Het antwoord vinden we in Apeldoorn bij Welcom bij Bosselaar. Op basis van persoonlijk contact en onvoorwaardelijke service runt Gert Bosselaar hier al sinds 2013 zijn zaak. En met succes, zo blijkt. Alles draait hier om persoonlijk contact en onvoorwaardelijke service.

Niet dat het altijd zo makkelijk is, beaamt Gert. De afgelopen jaren was het sowieso lastig een fysieke winkel te runnen, vanwege de lockdowns. "Het is natuurlijk een lastige markt. Consumenten worden van alle kanten bestookt met aanbiedingen. De marges staan onder druk en de beloningen van de providers zijn gehalveerd ten opzichte van 5 jaar geleden. We moeten het hebben van de hardware, de accessoires én de service. Als het dan gaat om de marges dan zijn die op nieuw minimaal en op refurbished beter", zo stelt hij vast.

Goede focus

Gert: "Binnen de Welcom formule worden alle operators aangeboden, dus we kunnen onafhankelijk advies geven. Daarnaast leveren we heel bewust alleen Apple en Samsung, de topmerken die goed zijn voor 95 procent van

de markt. Daarvan hebben we alle actuele toestellen in huis, want voorraad is key." Zo verkoopt hij niet alleen nieuwe toestellen van Apple en Samsung, maar is ook Forza Refurbished opvallend aanwezig in de winkel op een toplocatie in winkelcentrum De Eglantier in de wijk de Maten in Apeldoorn. Een modern winkelcentrum met zo'n 60 winkels én gratis parkeren. In deze winkel kun je terecht voor het juiste advies en aankoop, maar ook voor alle zaken rondom het aansluiten, overstappen en overzetten van gegevens. En voor Internet en TV voor thuis en het repareren van je telefoon of tablet.

Zo'n 75 procent van zijn klanten zijn consumenten, de rest is zakelijk. De laatste groep kan voor een mobiel en/of een abonnement terecht, maar ook voor VoIP, waarvoor Gert samenwerkt met Voipro/Telador.

Betalen voor service

Er is nog altijd veel behoefte aan support en advies rond smartphones, stelt Gert vast. Wij onderscheiden ons door de klant te ontzorgen van A tot Z en zo waarde toe te voegen. Dat betekent met ze aan tafel gaan, met een goede kop koffie, en alles regelen, daar is echt behoefte aan. Bijvoorbeeld aan het overzetten van data, dat vinden mensen echt heel lastig. We concurreren ook nooit op prijs. Op kwaliteit winnen we het van iedereen. Ja, daar hangt een prijskaartje aan, maar dat vindt de klant geen probleem."

Bij Welcom bij Bosselaar betalen klanten voor die service. Als een van de weinigen biedt Gert zijn klanten een tweejarig service-abonnement voor 29,99 euro, het Onbeperkt Service Pakket. Zaken als data overzetten of een leentoestel bij reparatie vallen daaronder. Kosten van benodigde materialen en reparatiekosten bij schade niet.

"Geld vragen voor service is het moeilijkste wat er is en wordt dan ook weinig gedaan in



Achtergrond

Gert is niet helemaal toevallig de telecom ingerold. Samen met zijn vader was hij vanuit de autobranche al actief met het inbouwen van autotelefoons. Dit na zijn opleiding bij de IVA in Driebergen. Daarna was hij vier jaar bedrijfsleider in een sneaker store tot hij in 2013 als bedrijfsleider van de Welcom formule met deze vestiging begon. De winkel in Apeldoorn was in eerste instantie bestemd als pilot store voor de franchise formule. Eigenaar was Retail Synergie, die de formule in 2011 was gestart. In 2015 wilde deze de vestiging verzelfstandigen, waarna Gert de mogelijkheid kreeg de winkel over te nemen. In 2018 nam wat nu Yielder Group heet de Welcom formule over. Binnen Yielder vallen onder meer de merken INTO, IP Visie, Connectivity Factory, Telecombinatie en dus Welcom Bij. "Dat heeft voor ons prima uitgepakt. Betere afspraken, betere organisatie. Met twintig winkels zijn we een kleine, maar heel hechte groep binnen Yielder. Een mooie club met dezelfde uitstraling; kwaliteit, vertrouwen en service."

Gert: "We zien dat refurbished vanaf 2019 een vlucht heeft genomen." "Het Keurmerk wat toen in het leven is geroepen, heeft het vertrouwen in refurbished een flinke boost gegeven", beaamt account manager Luca van Dijk van Forza. Gert vult aan: "Voor die tijd waren er ook veel cowboys op de markt en was er veel negatief nieuws. Het Keurmerk is echt een toegevoegde waarde gebleken. De vraag is nu veel groter, daarvoor moesten we die echt creëren."

Het is ook belangrijk in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen en je ziet dat consumenten dat aspect ook belangrijk vinden. De consument wil en de zakelijke markt moet. Als het gaat om Apple, proberen we echt te sturen op refurbished. Met Forza kan ik wel een aantrekkelijke marge maken en is ook de verkoop van accessoires nog eenvoudiger. Immers, op het toestel zijn lichte gebruikerssporen aanwezig, die vervolgens met een hoes en screenprotector volledig te bedekken zijn. Refurbished blijft dan ook zeker doorgroeien"

onze branche. Maar we zien dat klanten bereid zijn om te betalen, mits de service excellent is. In het verleden bekeken we per keer wat we daarvoor vroegen, maar nu hebben we dit pakket ontwikkeld. We verkopen het vaak op het moment dat de klant data wil overzetten naar een nieuw toestel. Zo blijft de klant ook gebonden aan de winkel." Zijn Welcom-collega in Boxmeer is er recent ook mee gestart.

Refurbished

Een andere troef in het succes van Welcom bij Bosselaar is het schap van Forza Refurbished, strategisch opgesteld achter de koffietafel.

Want de verkoop van refurbished Apple's is een belangrijke omzetspijler in de zaak. En dat gaat niet onverdienstelijk, zo blijkt uit de forse kampioensbeker in het Forza-schap, die begin dit jaar werd uitgereikt omdat deze Welcom de beste Forza-omzet had in 2021. Gert was al vanaf 2013 actief met het herstellen en doorverkopen van ingeruilde toestellen. In 2015 kwam refurbished op en werd het risico rond garantie wat groter. Op dat moment ging hij op zoek naar een betrouwbare leverancier. "Ik zocht een partner die problemen op kon lossen, die aanbod én voorraad had en garantie bood. Dat werd dus Forza Refurbished."

Toekomst

Gert heeft sinds de start van de samenwerking nooit gedacht aan overstappen naar een andere leverancier. "De samenwerking is prettig, er is veel aanbod bij een goede prijs/kwaliteit verhouding. Bij uitval reageert de after sales altijd heel adequaat. Defecten hoeven we maar aan te melden via de portal, dan sturen we de toestellen kosteloos op en zijn ze binnen een week weer terug. Er is ook nooit discussie over een garantie." "Die is bij Forza onvoorwaardelijk voor twee jaar", vult Luca aan. Gert kiest ook bewust voor het Forza merk en niet voor het Forza white label. "Forza is een prima merk, het investeert veel in marketing en de klant kent het merk in veel gevallen. De verpakking ziet er ook prima uit. En als ze het niet kennen vertrouwen ze op ons advies."

Voorlopig heeft Gert nog genoeg plezier in zijn werk. "De diversiteit van de branche is leuk. Maar vooral dat je mensen kunt helpen en ze blij maakt."

En de toekomst? "Rooskleurig", oordeelt Gert tot slot. "Er zal altijd behoefte blijven aan het ontzorgen van de klant bij de aanschaf van een toestel en een abonnement. Belangrijk is wel dat je volume kunt maken. Daarom denk ik ook om de komende jaren te groeien door 1 of 2 winkels erbij te nemen."



Luca van Dijk



Gert Bosselaar