GIANT STORE SITTARD-GELEEN

‘Giant mooiste merk dat er is’

Ron Mohren had vanaf 2005 een fietsenwinkel in Brunssum en verkocht daar fietsen van alle grote merken. In 2014 opende hij daarnaast in zijn geboorteplaats Sittard een winkel en besloot daar alleen voor het merk Giant te kiezen. Na vijf jaar staat hij nog volledig achter deze keuze: “Ik durf te beweren dat Giant kwalitatief de beste fietsen en e-bikes heeft.”

Het pand van Giant Store Sittard-Geleen ligt in het centrum van Sittard. Als je bij de winkel de hoek omgaat, sta je midden op de markt met veel restaurants en terrasjes. Het pand is door een architect verbouwd in de stijl van een Amsterdams pakhuis. De inrichting is modern en strak met veel wit en blauw. Opvallend zijn de stalen trap en hét herkenningspunt van Giant: de wereldkaart met daaronder de tekst ‘Giant global brand’. Op de benedenverdieping worden stadsfietsen en e-bikes verkocht, op de bovenverdieping zijn racefietsen, mountainbikes en fietsen en kleding van Liv te vinden.
Ron Mohren begon zijn loopbaan in 1990 bij Math Salden in het pand naast de huidige winkel. In 2005 startte hij in Brunssum de nieuwe winkel Bikestyle, die hij vorig jaar november heeft verkocht.
Waarom besloot Ron Mohren ervoor in Sittard alleen fietsen van Giant te gaan verkopen? “Andere merken zijn zeker niet allemaal slecht, maar ik heb in mijn 30-jarige loopbaan in deze branche gemerkt dat ik met het merk Giant de meeste kans heb dat mijn klanten tevreden zijn. Een Giant fiets is de meest betrouwbare fiets die een consument kan kopen en vaak ook nog eens voor de laagste prijs. Daarnaast hebben wij, doordat wij echt voor het merk kiezen, korte lijnen met de fabrikant.”
Al realiseert hij zich dat er ook een nadeel zit aan het voeren van maar één merk: “Als er volgende week bijvoorbeeld een leverprobleem is met een bepaalde Giant, dan hebben wij geen alternatief.”
Giant wordt bij de fanatieke fietsers soms nog gezien als een wat meer standaard merk: “Maar ik durf te beweren dat ze kwalitatief de beste fietsen hebben, voor vaak de laagste prijs. Mensen kopen bijvoorbeeld liever een Italiaans merk omdat ze er een bepaald gevoel bij hebben. Dat soort klanten zullen geen Giant kopen. Prima, dat is een keuze en die snap ik. Maar toch kies ik als ondernemer voor de kwaliteit, service en garantie die je met een Giant kunt bieden. Daarnaast: als er ooit eens iets mis is met een fiets, wordt het door Giant snel en efficiënt opgelost.”



Ron Mohren heeft tot dusverre geen moeite om nieuw personeel te vinden: “Doordat ik zelf al een tijdje meeloop en het merk Giant een enorme aantrekkingskracht heeft, weten ze ons goed te vinden en bieden veel mensen zich hier aan.”

FACTS

VESTIGINGSPLAATS
Sittard
ONDERNEMER
Ron Mohren (44)
WINKEL 225 m²
WERKPLAATS 30 m²
MAGAZIJN 125 m²

MEDEWERKERS 3 fulltime, 2 parttime
LOCATIE in het centrum



YAMAHA MOTOR

Ook de e-bikes zijn goed volgens Ron: “Alle Giant e-bikes hebben een Yamaha motor en dat is de krachtigste, meest soepele en stille motor die er is. Samen met de technologie van Giant, met meerdere sensoren en betrouwbare accu’s, die vaak wel tien jaar meegaan. Natuurlijk heeft elk merk weleens een storing, en service aan een e-bike zal er altijd zijn, maar ik heb door de jaren heen gemerkt dat Giant de meest betrouwbare e-bikes heeft. Misschien was dat



Dit jaar viert Ron Mohren het vijfjarig jubileum. “Vanaf de start kregen we het vertrouwen van de klant, terwijl we toch vanaf nul zijn begonnen op deze plek. Ik denk dat het komt omdat ik geboren en getogen ben in Sittard. Ze kennen me nog van de tijd dat ik begon als leerling en later bedrijfsleider werd bij Math Salden in het pand hiernaast. Mensen zien dit van oudsher als een plek waar fietsen verkocht worden.”



Afgelopen jaar stopte Team Sunweb van Tom Dumoulin met Giant. “Dat is wel jammer. Tom Dumoulin is Limburger en heeft in 2014 de zaak geopend. Maar ik verkoop er geen fiets meer of minder door.” Giant sponsort nu het CCC Team met Laurens ten Dam. “In dat team rijdt ook Greg van der Avermaet, en die is in deze omgeving misschien nog wel meer populair dan Tom.”



Voor de opslag van accu’s heeft Ron Mohren een speciale kast. “We hebben weinig accu’s in de winkel, puur in de leenfietsen en de e-bikes die in de winkel staan. We bestellen een accu als we een fiets verkocht hebben, dan weten we pas welke accu de koper wil. Daardoor is een accu gemiddeld niet langer dan vijf werkdagen in de winkel.”

Wat doet Ron als klanten een fiets of e-bike van een ander merk in willen ruilen? “Dat is geen enkel probleem. Bij e-bikes van een ander merk geven we wel aan dat we bij de inruilprijs rekening houden met het feit dat er een nieuwe accu in moet. We verkopen nooit een e-bike van een ander merk met een oude accu.” Een tweedehands e-bike van Giant van vijf jaar oud wordt wel met de accu verkocht: “Daarvan weten we dat ze nog zeker vijf jaar door kunnen rijden.”



wel de belangrijkste reden om te stoppen met de winkel in Brunssum. Als een klant na bijvoorbeeld drie jaar terugkwam omdat een accu kapot was, dan kon ik daar nachten van wakker liggen. Bij Giant is het risico daarop klein, na tien jaar fietsen klanten vaak nog steeds op dezelfde fiets.”
De heuvelachtige omgeving van Sittard is een van de redenen dat veel klanten bij hem een Giant kopen: “Als mensen een proefrit komen maken en ze hebben al op tien andere fietsen gereden, dan ervaren ze dat de Yamaha motor beduidend sterker, soepeler en stiller is. Als je een berg op moet, voel je dat hier in Zuid-Limburg beter dan bijvoorbeeld in het midden van het land waar het vlak is. Dat is het wat Giant, met name hier in Limburg, zo populair maakt.”
Volgens Ron Mohren heeft hij een haat-liefdeverhouding met Giant: “Ik zeg wel eens ‘Als ze in Lelystad zien dat Sittard belt, dan gaan alle alarmbellen rinkelen’, haha. Er zit zoveel potentie in het merk en onze liefde voor Giant is zo groot, dat ik het soms jammer vind als we een bepaalde fiets niet meer kunnen leveren. Is de vraag groter dan de beschikbaarheid, dan hebben wij als Giant Store geen alternatief, dus moeten we ‘nee’ verkopen. Dat vind ik echt een gemiste kans en dan ik daar slecht mee omgaan. Maar inmiddels weten ze in Lelystad hoe fanatiek we hier in Sittard zijn, haha...”

Door het Repair & Go-concept hoeft Ron ook maar weinig leenfietsen in te zetten: “We hoeven alleen een fiets uit te lenen als die gestolen is en iemand echt een fiets nodig heeft.”





LEVERINGSPROBLEMEN

“Ik weet van mijn collega’s dat het bij andere merken niet beter is en Giant doet er echt alles aan om ons als Giant Store zo goed mogelijk te ‘servicen’ en te voorzien van fietsen. Maar wat er niet is, is er niet en daar moet je als je als ondernemer kiest voor één merk wel mee om weten te gaan. Gelukkig gaat dat steeds beter en heb ik nog geen minuut spijt gehad van mijn keuze. Als eigenwijze Limburger vraag ik me daarom wel eens af of het in onze branche en in dit geval Giant niet anders zou kunnen. Onze branche zou meer gebruik kunnen en moeten maken van de kennis van hun retailers. Alhoewel ik me realiseer dat het ook heel erg lastig is. De markt verandert van links naar rechts en het is heel moeilijk om te voorspellen welk model goed gaat lopen of wat de markt vraagt.”
Ondanks dat hij dus af en toe in discussie is met Giant in Lelystad, heeft Ron nog altijd veel vertrouwen in het merk en geen seconde spijt gehad van zijn keuze. “Als Giant Store heb je toch voorrang bij levering. Verder zijn ze bezig om hun productie in Lelystad te verdubbelen en doen ze er echt alles aan om ons van voldoende fietsen te voorzien. Zelfs als we wel eens mopperen.”

REPAIR & GO

In de werkplaats wordt gewerkt volgens het Giant-concept van Repair & Go. “Kleine reparaties worden direct gedaan, daarvoor is één monteur vrijgemaakt. Het gaat dan om banden plakken, een nieuw zadel of een versnellingskabel monteren.



Als Giant Store ben je niet verplicht de hele collectie op te nemen: “Niks moet, alles mag. Je bepaalt zelf welke modellen je in de winkel zet. Ik heb bijvoorbeeld ook Cortina schoolfietsen staan, de enige fiets, met een omafietsstuur, die Giant zelf niet in hun collectie heeft. Maar verder is alles alleen Giant.”

Klanten wachten gemiddeld tussen 15 en 45 minuten. Omdat we hier midden in het centrum zitten, is dat nooit een probleem. Klanten gaan even naar de markt of de stad in.” Ron Mohren heeft er bewust voor gekozen geen (internet)fietsen van bijvoorbeeld Stella of Amslod te repareren: “Daarover zijn we heel duidelijk richting de klant. Hij of zij heeft er bewust voor gekozen om via internet een fiets te kopen en weet dan ook dat ze voor reparatie bij hen aan huis komen. Op het moment dat wij één van deze fietsen repareren en de klant moet daar bijvoorbeeld €50 voor betalen, en er is twee weken laten wat anders kapot, dan komt de klant hier, laat ons de bon van €50 zien en zegt: ‘Ik heb bij jullie - de zogenaamde vakman - €50 betaald en nou doet hij het weer niet’. Dat is niet uit te leggen, dat risico willen we niet nemen en dus beginnen wij er gewoon niet aan.”

TEST MET ZES DAGEN OPEN

Omdat de winkel midden in het centrum zit, is er de hele dag aanloop in de winkel. Dat zorgt wel voor veel drukte, met name in de zomerperiode. Onlangs besloot Ron gedurende twee maanden als test zes dagen in de week open te gaan: “Daarvoor hebben we een extra medewerker aangenomen. Maar het blijkt niet werkzaam te zijn. Ieder personeelslid moet daardoor een andere dag extra vrij hebben en dat kan op deze drukke locatie niet. Er moeten altijd minimaal 4 à 5 mensen op de winkelvloer zijn om de drukte op te vangen. En dat kan niet als er iemand vrij is. Wat dat betreft hebben we een lastig vak. Je hebt te maken met het service-aspect en het feit dat je in de zomer 6 tot 7 mensen nodig hebt, terwijl je het in de winter met 2 of 3 mensen af kunt.”
Deze periode is heel hectisch: “In de zomerperiode is het zo druk dat we overdag geen lang telefoongesprek kunnen voeren. Daarom bellen we mensen na 6 uur terug. Ook de administratie, planning en inkoop moeten na 6 uur gebeuren. Ik ben heel veeleisend, ook naar mijn personeel. Ik wil geen rommel in de winkel en de sfeer en beleving in de winkel zijn bepalend. Ik heb veel plezier in mijn werk, maar ben er wel constant mee bezig:” Ook met nieuwe plannen voor de toekomst: “Ik denk er wel eens over om hier bijvoorbeeld alleen maar e-bikes te gaan verkopen. Ruim twee derde van de verkoop is nu al elektrisch en ik verkoop ook veel gebruikte e-bikes. Ik blijf de uitdaging zoeken en ben altijd bezig met wat nieuws. Misschien open ik nog een keer een winkel aan de rand van de stad, met dit als servicepunt ernaast... wie weet?”



De bovenverdieping met racefietsen en MTB’s.

TWEEWIELER.NL/ONDERNEMEN