

Brico zet zijn innovatiestrategie kracht bij met een ruimer klanten- en dienstenaanbod

Een mooi voorbeeld van vernieuwing: de volledig gerenoveerde Brico-winkel van Zemst

De Brico-winkel van Zemst, in het Retailpark Mechelen-Zemst, opent op vrijdag 31 maart officieel zijn deuren na 1 jaar renovatiewerken. Dit is de plek die Dieter Struye, Managing Director van Brico, uitkoos om toelichting te geven bij zijn innovatie- en differentiatie strategie. De marktleider in Doe-Het-Zelf heeft duidelijke prioriteiten gesteld in zijn investeringen om vernieuwing te brengen en terug aan te knopen met groei. De renovatie van de Brico van Zemst is een mooi voorbeeld van deze verjongingskuur. Voor de groep is dit een belangrijke stap in het proces om de winkels van Brico en Brico Plan-It een nieuwe dynamiek te geven. Dit proces houdt meer bepaald een verruiming van het assortiment in, een ruimer productaanbod, en diensten die beter afgestemd zijn op een steeds veeleisender cliënteel. In de gerenoveerde Brico-winkel zullen ongeveer 41 voltijdsequivalenten tewerkgesteld worden.

Een nieuwe dynamiek voor de winkelketen

De doe-het-zelfmarkt wordt gekenmerkt door een scherpe concurrentie en evolueert continu. Om dé referentie te blijven in de doe-het-zelf markt, investeert Brico in verschillende belangrijke groeifactoren. De onderneming maakt met name werk van meer onderscheidende winkelformules, betere productassortimenten, meer opleidingen voor medewerkers zodat ze gespecialiseerd en deskundig advies kunnen geven aan de klanten. Ook investeert Brico meer in IT en digitalisering. Op die manier wil Brico haar productiviteit, klantgerichtheid, concurrentievermogen en efficiëntie kracht bijzetten. De groep Brico zet dan ook in op herziene formules en winkels, voorzien van innovaties om de klanten een optimale service te verlenen.

Een mooi voorbeeld van deze vernieuwing: de remodeling van de Brico van Zemst

De gerenoveerde Brico van Zemst die op 31 maart zijn deuren opent voor het grote publiek in het Retailpark Mechelen-Zemst is een afspiegeling van deze innovatiestrategie die de groep onlangs heeft ingevoerd. “Wij zijn blij om de concretisering van onze innovatieprojecten aan te tonen met onze winkel van Zemst,” benadrukt Dieter Struye, Managing Director Brico & Brico Plan-It. “Dit is een mooi resultaat, niet alleen voor onze klanten, maar ook voor onze medewerkers, die al hun energie in dit project hebben gestoken en veel geduld hebben opgebracht. Zij gaan nu een aangename werkruimte terugvinden op het niveau van onze ambities.”

Uitgebreid assortiment: meer dan 5.000 bijkomende referenties

De beleving en de tevredenheid van de klanten staan centraal in de veranderingen die de doehet-zelfketen heeft ingevoerd. Brico wil inspelen op de steeds hogere en meer gediversifieerde verwachtingen van zijn klanten die op zoek zijn naar artikelen en diensten voor hun projecten thuis. Zo worden ongeveer 5.000 bijkomende referenties – onder meer in het brede gamma aan tegels en parketvloeren – toegevoegd aan het reeds bestaande aanbod van 45.000 artikelen. Het winkelpunt werd eveneens met een derde vergroot, zodat de klanten comfortabeler kunnen rondwandelen in de verschillende afdelingen verspreid over een oppervlakte van bijna 9.000 m². De oppervlakte bestemd voor klusartikelen is verdubbeld. Om het comfort van de klanten te vergroten is de nieuwe winkelruimte nu zo goed als helemaal overdekt. “De Brico van Zemst is een van de eerste winkels waarin wij het aan het type winkel aangepaste formuleconcept lanceren,” verduidelijkt Rudi Schautteet, Directeur Operations van Brico in België. “Hier hebben wij het assortiment herzien om nog beter op de behoeften van onze klanten in te spelen. Zo hebben wij ons aanbod inzake badkamers en sanitair, verlichting, deuren en keukenmodellen nog verder uitgebreid. Zonder de tuinafdeling te vergeten die een even ruim aanbod heeft behouden.”

Een van de andere verbeteringen van de dienstverlening aan de klant is dat Brico voortaan in zijn winkel een meer gediversifieerde keuze materialen en oplossingen voor klussers zal aanbieden. Er komen meer maakworkshops voor klussers die op zoek zijn naar een specifieke tip of techniek, onder toezicht van experts in verschillende domeinen.

Omni-channel dienstverlening

Op het vlak van de diensten vermelden we nog de volgende nieuwigheid: een gepersonaliseerd afhaalpunt ('Reserve & Go') voor goederen die klanten 24/24u, 7 dagen op 7 online besteld hebben, op de website of in het winkelpunt. Dit houdt concreet in dat de klant zich niet meer in de winkel hoeft te begeven, maar zich kan aanbieden aan deze balie vooraan, om op een snelle en efficiënte manier zijn goederen te betalen en ter plaatse af te halen.

Naast het 'Reserve & Go'-afhaalpunt vinden de klanten de 'Walk-In' Verhuurdienst, waar ze een ruime keuze kunnen terugvinden aan diverse machines, en gereedschappen. Verder is er nog een totaal vernieuwde Brico Service waar klanten nog een ruimer aanbod aan diensten vinden, zoals duplicatie van nummerplaten, reproductie van sleutels, of bijslippen van kettingen en kettingzagen.

Een ander voorbeeld van innovatie: Brico Zemst is de allereerste winkel die uitgerust is met doe-het-zelf-scanning

Om iedere dag de winkelervaring van de klanten nog meer te vereenvoudigen, is de Brico van Zemst de allereerste doe-het-zelfzaak in België die ook self-scanningkassa's ter beschikking stelt van de klanten. Deze snelle betaalprocedés aan de kassa's zijn reeds een vertrouwd zicht geworden in de supermarkten. De invoering van dit systeem in doe-het-zelfzaken was niettemin een grote uitdaging, waarvoor een zeer nauwkeurige inventaris en etikettering van alle artikelen nodig waren. "Het is een primeur om aan de klanten die klus- of tuinmateriaal komen kopen de mogelijkheid te bieden om hun aankopen via doe-het-zelf-scanning te verrichten. Ik ben zeer trots om verantwoordelijk te zijn voor de winkel die deze nieuwe service zal bieden. Mijn medewerkers zullen zo nog betere service kunnen bieden aan onze klanten die op zoek zijn naar gespecialiseerde adviezen inzake doe-het-zelfklussen," preciseert Ronny Vanden Broeck, directeur van de Brico-winkel van Zemst.

Nog steeds op het gebied van innovatie is de nieuwe winkel volledig uitgerust met milieuvriendelijke ledverlichting.

OVER BRICO

Brico is the number one "Do It Yourself" chain in Belgium. At Brico customers find a wide range of do-it-yourself items, garden products and decoration. Brico also offers a large number of services with regard to the do-it-yourself sector.



Briconewsroom