

DE NIEUWPOORTSE VISTRAP WINT AWARD VOOR KLANTVRIENDELIJKSTE WINKEL

MOOISTE ERKENNING IS DAT KLANTEN ANDEREN NAAR JOU DOORSTUREN

De Nieuwpoortse Vistrap werd verkozen tot klantvriendelijkste winkel van België in de categorie Slagerij/Kaas/Delicatessenzaken. Een mooie titel, vindt zaakvoerder, Serge Moetwil, maar voor hem is klantvriendelijkheid een evidentie. Begroet je klanten zoals je zelf begroet wilt worden, en kies voor een kwaliteitsvol aanbod, dat is de visie van deze vishandelaar.

Mieke Masyn

GROOTHANDEL VIS- EN SCHAALDIEREN

Serge Moetwil was tot 2002 regiomanager van een aantal bankfilialen, tot hij de kans kreeg om een visbedrijf over te nemen. Bij de overname koos hij voor de naam Nieuwpoortse Vistrap, naar analogie met de Oostendse vistrap en verwijzend naar de versheid van het aanbod. "De vistrap is de schakel tussen boot en kaai", vertelt Serge. De Nieuwpoortse Vistrap is oorspronkelijk een groothandel in vis en schaaldieren, die levert aan horecabedrijven van Middelkerke tot De Panne. Reden voor dit beperkte klantengebied: "Kwaliteit en 'on time'-levering, daar staan wij voor en we willen dit ook zo houden."

Ook particulieren

In 2011 neemt Serge de beslissing om het aantal restaurants wat af te bouwen en ook aan particulieren te verkopen. "Op onze vroegere locatie, in de Smokkelstraat in Nieuwpoort, hadden we heel veel passage en we kregen dikwijls de vraag van consumenten of ze bij ons konden kopen. Uiteindelijk hebben we beslist dit te doen, maar dan wel beperkt. We zijn 7 dagen op 7 open, maar wel enkel van 10 tot 13 u. – restaurants kunnen bestellen tot 15 u. We kiezen voor deze uren om verschillende redenen: de vis komt soms maar om 9u.30 aan, dus vroeger dan 10 uur is onhaalbaar. Bovendien werk ik met een vast team van vijf personen die ik de hele tijd aanwezig wil hebben. Als we onze openingsuren uitbreiden, is

er meer personeel nodig, meer vis en dus wellicht meer overschot. We willen te allen tijde de versheid garanderen."

NIEUWE LOCATIE

Sinds maart 2015 huist de Nieuwpoortse Vistrap in een volledig nieuw bedrijfsgebouw, in een industriezone net buiten Nieuwpoort.

"De vorige locatie huurden wij, maar deze overeenkomst liep sowieso af in 2020. Daarom

besliste ik om hier volledig nieuw te bouwen, wat de zaak uiteraard ook meer waarde geeft als ik ze ooit wil overlaten."

SERGE MOETWIL:
"IK WIL KLEIN BLIJVEN, OM STEEDS DE BESTE KWALITEIT TE KUNNEN AANBIEDEN"

De verhuizing leverde bovendien ook extra klanten op. "Hier vlakbij is er een camping met 1.000 stacaravans, heel wat campinggasten komen naar ons voor hun vis. Ook voor het publiek van Veurne-

Diksmuide zijn we gunstiger gelegen en bovendien bieden we nu een ruime parkeermogelijk-

heid." Ook het bestaande cliënteel heeft geen moeite om naar de nieuwe locatie te komen. "In de afgelopen drie jaar hebben we een nauwe band opgebouwd met onze klanten. Ze zijn nooit teleurgesteld geweest in ons."

AANBOD

Drie keer per week verse aanvoer

De Nieuwpoortse Vistrap krijgt drie keer per week verse vis binnen vanop de Belgische veilingen. Op die veilingen kopen



De poort van de Nieuwpoortse Vistrap is elke dag open tussen 10 en 13 u. Een bewuste keuze om de kwaliteit van het aanbod veilig te stellen



Het versaanbod van de dag is terug te vinden op de schermen



In de ontvangstruimte kunnen de klanten kijken welke vis die dag beschikbaar is. Het team staat ze graag bij in hun keuze

zij enkel de E-kwaliteit (E staat voor Excellent, andere kwaliteiten zijn Average en Bad). "Een van de redenen waarom ik klein wil blijven, is omdat ik deze kwaliteit wil blijven aanbieden. Ik heb nog nooit een klacht gehad over een product", aldus Serge.

Geen vis te zien

Bijzonder is dat je bij de Nieuwpoortse Vistrap geen vis ziet. "Wij hebben geen koeltoonbanken waarin we de vis leggen. We willen de koudeketen niet onderbreken. De klant kan bij ons op de schermen in de ontvangstruimte zien wat er die dag in het aanbod is, maakt zijn keuze en wordt door het personeelslid bediend in het afhaalpunt. Daar wordt de vis voor hen uitgehaald en vers versneden."

Klanten informeren

Naast de verse vis biedt de Nieuwpoortse Vistrap weinig andere producten aan. Bewust, vertelt Serge: "Ik heb ruimte voorbehouden voor folders van de VLAM met informatie over vis. Ik vind het belangrijker om mijn klanten optimaal te kunnen informeren in plaats van een rek te plaatsen met sausen of kruiden als supplementaire business. Bovendien helpen we de klant graag bij zijn keuze. Ik heb heel wat klanten die vragen: "Wat eten we vandaag, Serge?" Zo kan ik ze



Zodra de klant zijn keuze gemaakt heeft, wordt de vis uitgehaald en versneden in het afhaalpunt. Vis wordt niet uitgestald, om de koudeketen te bewaken

ook de minder bekende soorten leren kennen."

Klein assortiment diepvries

In de ontvangstruimte staan er wel twee diepvriezers, met onder meer scampi, calamares, garnaalkrokettes ... "Ook hier kies ik voor kwaliteit. Onze scampi zijn wellicht duurder dan die in de supermarkt, maar het verschil proef je wel."

RETAIL-AMBASSADEUR

Vorig jaar in december werd de Nieuwpoortse Vistrap verkozen tot klantvriendelijkste winkel in de categorie 'Belgische Slagerij/Kaas/Delicatessenzaken'.

Het was al de derde keer dat de zaak van Serge Moetwil op het podium belandde, hierdoor kreeg hij ook de titel van Retail-Ambassadeur 2014.

"In 2012 kreeg ik het bericht dat we genomineerd waren. Omdat de Retail Awards draaien rond kwaliteit en klantvriendelijkheid, en vooral niet om winkelinrichting, schreef ik me in. Want dat is

precies waar wij voor staan. Klantvriendelijkheid is voor mij in de eerste plaats de klant ontvangen zoals je zelf ontvangen wilt worden. Voor ons is elke klant gelijk, als hij nu voor 15 euro komt kopen of 250 euro besteedt. De klant die voor een kleiner bedrag koopt, komt wel vaak drie tot vier keer per week. Uiteraard is deze award een mooie bekroning, maar de mooiste erkenning die je kunt hebben, is dat klanten anderen naar je doorsturen."

TOMBOLA

Serge gelooft niet in grote marketingcampagnes, maar investeert in communicatie die dicht bij de klant staat.

Zo krijgt elke klant bij aankoop een tombolabiljet. Elke maand wordt er iemand uitgeloot die een etentje wint bij een van de horecaklanten van de Nieuwpoortse Vistrap. "Ik maak hiermee in één klap twee klanten blij: de consument die een etentje wint, en het restaurant waar hij mag gaan eten."

Klanten kunnen ook intekenen voor de nieuwsbrief. "Op veilingdagen krijgen ze dan een overzicht van ons versaanbod, waarbij ze meteen kunnen bestellen."

Verder heeft de Nieuwpoortse Vistrap ook een website, waar de klanten onder meer informatie vinden over de verschillende vissoorten, recepten, tips ...

Hoe verloopt een visveiling?

De Nieuwpoortse Vistrap koopt drie keer per week vis op de veilingen in Nieuwpoort, Zeebrugge en Oostende. Daarnaast wordt er ook vis ingekocht vanuit Denemarken, Nederland en IJsland.

Een veiling wordt als volgt voorbereid: daags voordien geven de boten die zullen binnenkomen in de haven, door welke vangst ze ongeveer zullen hebben. Dit zegt echter alleen iets over de kwantiteit. De kwaliteit van de vis wordt gekeurd in de haven, waarna de vis gesorteerd wordt. Er zijn drie kwaliteiten:

Excellent van E0 tot E5, waarbij de 0 staat voor supervers. Average A0 tot A10
Bad

De veiling zelf verloopt via het internet.

De Nieuwpoortse Vistrap

- Locatie: Ambachtstraat 13, Nieuwpoort
- Zaakvoerder: Serge Moetwil
- Website: www.denieuwpoortsevistrap.be
- Oppervlakte winkel: 147 m²
- Oppervlakte atelier: 520 m²
- Gemiddeld aantal verkopen per maand: 1.200, 1.700 in de piekperiode (april-september)



Klanten van de Nieuwpoortse Vistrap worden begroet door Serge Moetwil

Omzetverdeling

