

Safti verkozen tot beste DHZ-zaak



Oostvlaamse zaak overtuigt klanten uit heel vlaanderen

Het waren professionals en leveranciers uit de branche die tijdens 'DIY home & garden', de vakbeurs voor doe-het-zelven in huis en tuin, Safti verkozen tot beste doe-het-zelf-zaak in België.

Veertig jaar geleden – in 1977 – opende Marcel De Kerpel langs de Massemsesteenweg in Wetteren zijn winkel. Het was het begin van Doe-het-zelf Safti. Dobbitt sprak met Barbara Braeckman en Tom Vanderstuyft, de derde generatie zaakvoerders, en vroeg meer uitleg bij dit succesverhaal.

OPLOSSINGEN BIEDEN

Safti is in de loop van de jaren méér geworden dan louter een winkel waar particulieren of aannemers hun producten komen kopen.

“We bieden onze klanten oplossingen”, zeggen Barbara en Tom. “Het betekent dat onze medewerkers écht advies geven, ze vragen dóór, klanten krijgen niet zomaar een product in de handen gestopt. Wie bij ons langskomt om, bijvoorbeeld, een verfborstel te kopen, moet uiteindelijk de juiste aankoop doen. Welke verf

zal je gebruiken? Op welke ondergrond wil je gaan verven? Dat willen we weten, dan pas kunnen we de juiste oplossing en dus het juiste product aanbieden. Iedereen moet bij Safti met een goed gevoel naar buiten stappen.”

De verkoopmedewerkers krijgen in die optiek gerichte opleidingen: ze leren er, aan de hand van praktijkvoorbeelden, hoe ze klanten kunnen helpen, op een professionele, niet-agressieve manier.

VOORBEREID NAAR DE WINKEL

“Onze klanten komen trouwens almaar beter voorbereid naar Safti”, zeggen Barbara en Tom. “Ze bereiden hun aankoop voor, door informatie online op te zoeken, door merken te vergelijken, door prijzen te vergelijken. Ze zijn steeds beter op de hoogte van het aanbod, en stellen dan vaak ook moeilijke vragen. Wij zorgen, als managers, ervoor dat onze medewerkers dan de beste service kunnen bieden. Onze klanten verwachten dat.”



Het Safti-team neemt trots de award in ontvangst

EEN VREEMDE NAAM?

In 1977, toen Marcel De Kerpel een uitgebreide doe-het-zelf zaak wou openen, vond hij een geschikte locatie: een leegstaande textiel fabriek aan de Massemsesteenweg, even buiten het centrum van Wetteren. Op de gevel stond 'Soci te Anonyme pour la Fabrication de Tissus Indemallable' – of kortweg: Safti. Dit werd meteen de naam voor de winkel. Het duurde niet lang voor die naam een begrip werd, zowel bij klussers als professionals.

BELEVING CENTRAAL

Barbara en Tom kiezen ervoor om Safti nog verder als fysieke winkel te ontwikkelen. Het betekent meteen ook dat Safti geen webshop heeft. "Nee, en dat is bewust zo", vertellen ze. "Dat is een strategie waar we de volle honderd procent voor gaan. We willen graag dat onze klanten écht bij ons op bezoek komen, in real life."

Mensen die er op bezoek komen, krijgen een mooi, steeds wisselend assortiment aangeboden, ze kunnen door de ruime gangen lopen, ze kunnen de producten écht bekijken, testen, aanvoelen. Er zijn infopunten, die in de toekomst nog uitgebreid en geoptimaliseerd worden.

"Wij vinden dat belangrijk. Een bezoek aan onze doe-het-zelf-zaak wordt steeds meer een beleving. Dus, nee: geen webshop. Als we kijken naar de meeste webshops van onze concurrenten, dan zien we dikwijls dat ze achterop hinken ten opzicht van de pure onlinespelers. Wij vragen ons eerder af wat wij kunnen bieden dat zij niet kunnen."

"Omdat we volop gaan voor beleving, organiseren we op gepaste tijden ook workshops. De eerstvolgende heeft plaats op zaterdag 16 december. Er is een workshop 'elektrische en sanitaire aansluitingen' voorzien en voor de kinderen organiseren we een workshop waarin ze een insectenhotel bouwen."



**Dankzij de
klantenkaart krijg
je steeds je korting.
Niet enkel tijdens
actie-weekends**

**TOEKOMSTVISIE**

Nu, eind 2017, staat doe-het-zelf Safti er, ondervinden de zaakvoerders. "We zijn competitief, met de juiste prijzen, we bieden een aantrekkelijke klantenkaart, we doen acties, zijn actief op Facebook, waar we nieuws brengen over events, we hebben in ons team echte specialisten. We hebben het gevoel dat alles klopt. Nog méér fysieke uitbreiding van de winkeloppervlakte – nu goed voor ruim

10.000 vierkante meter – is niet meer mogelijk. We doen wél verder met de 'inbreiding' van onze doe-het-zelf-zaak. De volgende jaren worden de assortimenten verder geoptimaliseerd en uitgepuurd. Rayons komen op gelijke afstand van elkaar, waardoor we opnieuw extra meters en nog méér overzicht creëren. Dat maakt het shoppen voor onze klanten nog aangenamer."