

Safti (Wetteren) verkozen tot beste doe-het-zelfzaak van België

## “Geen webshop, dat is een bewuste strategie”

**Veertig jaar geleden, in 1977, kocht Marcel De Kerpel langs de Massemsesteenweg in Wetteren een voormalige textielabriek. Het was het begin van doe-het-zelf Safti. Onlangs, in oktober 2017, werd Safti verkozen tot beste doe-het-zelfzaak in België. Een interview met de zaakvoerders over fysieke winkelbeleving in digitale tijden.**

TEKST: FLIP OSSELAER – BEWERKING: SAM DE KEGEL

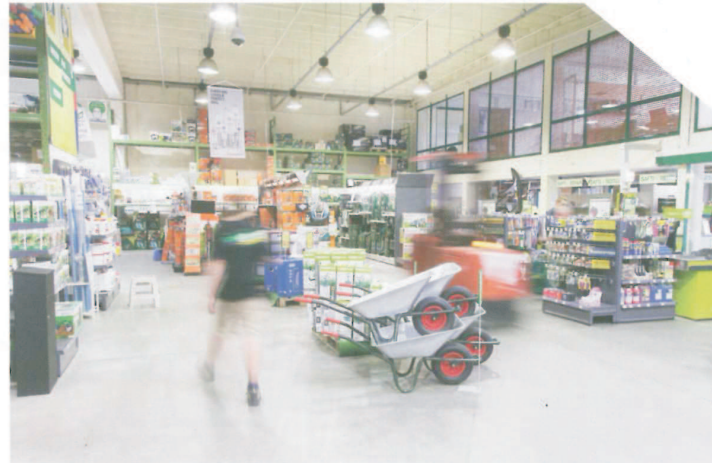
**H**et waren professionals en leveranciers uit de branche die tijdens ‘DIY home & garden’, de vakbeurs voor doe-het-zelven in huis en tuin in Kortrijk Xpo, hun keuze op Safti lieten vallen. “De vakmensen hanteerden daarvoor een hele reeks criteria”, vertellen Barbara Braeckman en Tom Vanderstuyft, intussen de derde generatie aan het hoofd van de zaak. “Zoals: hoe innovatief ben je of hoe doe je aan marketing?”

### Slimme klanten

Safti is in de loop der jaren méér geworden dan louter een winkel waar particulieren of aannemers hun producten komen kopen. Het klantenbestand bestaat voor zeventig procent uit particulieren en voor dertig procent uit professionals uit de bouw en zelfstandigen. Bij Safti werken 38 mensen. “We bieden onze klanten ook echt 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 een verfborstel te kopen, moet de juiste aankoop doen. Welke verf zal de klant gebruiken? Op welke ondergrond zal de klant verven? Dat willen we weten, dan pas kunnen we de juiste oplossing en dus het juiste product aanbieden. Elke klant moet bij Safti met een goed gevoel naar buiten stappen.” De verkoopmedewerkers krijgen gerichte opleidingen: ze leren er, aan de hand van praktijkvoorbeelden, hoe ze klanten kunnen helpen op een professionele, niet-agressieve manier. “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 en prijzen te vergelijken. Wij zorgen als managers ervoor dat onze medewerkers dan de beste service kunnen bieden.”

### Geen webshop, wel iPads

Barbara en Tom kiezen ervoor om Safti nog verder als fysieke winkel te ontwikkelen. Het betekent meteen ook dat Safti geen webshop heeft. “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 realtime. Ze



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 we in de toekomst trouwens nog gaan uitbreiden en gaan optimaliseren. Een bezoek aan onze doe-het-zelfzaak wordt steeds meer een beleving. Dus, neen: geen webshop. Als we kijken naar de meeste webshops van onze concurrenten, dan zien we dikwijls dat ze achterop hinken ten opzichte van de pure onlinespelers.

Hoewel Safti er voor kiest om geen webshop aan te bieden, is er natuurlijk wel de (vernieuwde) website, met een overzicht van het assortiment, de promoties en de service. In de winkel zijn ook een zestal iPads beschikbaar, waarmee de klanten in samenspraak met de medewerkers van Safti kunnen zoeken naar antwoorden op vragen of naar producten. “We zijn ook actief op Facebook, waar we nieuws brengen over events.”

Nog méér fysieke uitbreiding van de winkelopervlakte – nu goed voor ruim 10.000 vierkante meter – is niet meer mogelijk. “We doen wél verder met de ‘inbreiding’ van onze doe-het-zelfzaak. De volgende jaren worden de assortimenten verder geoptimaliseerd en uitgepuurd.”

// [WWW.DHZSAFTI.BE](http://WWW.DHZSAFTI.BE)

## 40 JAAR SUCCES, DRIE GENERATIES

In 1970 opende zakenman Marcel De Kerpel in het centrum van de gemeente, ‘Karwei’. De zaak werd een succes, groeide en werd uiteindelijk te klein. In 1977 verhuisde de winkel naar de Massemsesteenweg, even buiten het centrum van Wetteren. Marcel De Kerpel kocht er een leegstaande textielabriek, de ‘Société Anonyme pour la Fabrication de Tissus Indémaillable’ – of kortweg: Safti, meteen de naam voor de doe-het-zelfzaak. Dochter Linda en schoonzoon Johan Braeckman werden de tweede generatie in het bedrijf, kleindochter Barbara en haar man Tom zijn intussen de derde generatie aan het roer van Safti. In 1992 werd, met een (tweede) ingang langs de voetbalvelden van RFC Wetteren, een nieuwe vleugel bijgebouwd, en in 2016 kreeg de imposante voorgevel een complete make-over.



Zaakvoerders Barbara Braeckman en Tom Vanderstuyft (links)