

Werkmap

Hoe benut ik mijn kansen op de bloemen- en plantenafdeling zo optimaal mogelijk!

DOEL VAN DEZE WERKMAP

Wat komt er allemaal kijken op een bloemen- en plantenafdeling? Wat is de dagelijkse gang van zaken? Welke vereisten kent een dergelijke afdeling? Deze werkinstructie vertelt u alles wat u moet weten over de afdeling bloemen en planten in uw eigen supermarkt. De bloemen- en plantenafdeling is een aantrekkelijke, fleurige afdeling in uw supermarkt. Dat weet u als geen ander. De afdeling is niet alleen een omzetbrenger voor uw supermarkt, maar ook een eyecatcher. Bij elk bezoek verrast u klanten weer met een kleurrijk en vrolijk geheel. Door middel van deze informatie helpen wij u op weg naar het optimaal benutten van de kansen van uw bloemen- en plantenafdeling.

Een professioneel ogende presentatie vormt een belangrijk deel van uw communicatie, maar is niet de enige manier waarop uw communiceert met de klant. Door juiste communicatie met u klanten kunt u:

- klanten die niet van plan waren een bloem- of plantproduct te kopen toch verleiden tot aankoop.
- klanten die wel van plan zijn om bloemen en/of planten te kopen een kwalitatief assortiment aanbieden. Na hun aankoop kijken ze hierdoor tevreden terug op het bezoek aan uw supermarkt en afdeling. Zoals u weet, kunnen tevreden.
- klanten veranderen in trouwe klanten. Trouwe klanten komen graag terug op uw afdeling, ook voor het doen van herhalingsaankopen.

BLOEMEN EN PLANTEN IN DE SUPERMARKT

Het gaat goed met de handel in bloemen en planten. De productie is wereldwijd enorm, de verkoop neemt sterk toe en de marges zijn aantrekkelijk.

Ook supermarkten zijn zich de laatste decennia bewust geworden van de aantrekkelijke mogelijkheden die deze producten bieden. In tegenstelling tot wat sommige denken, is de bloemen- en plantenafdeling in een supermarkt beslist geen zorgenkindje. Wanneer de afdeling op de juiste wijze wordt opgezet, kan deze zelf een aantrekkelijk bron van winst zijn. Om te kunnen profiteren van de voordelen die een bloemen- en planten afdeling kan hebben, is zorg vereist. Bloemen en planten vragen nu eenmaal om meer aandacht dan toiletpapier of flessen wijn in de schappen van de supermarkt. Speciale zorg en toewijding is nodig om de bloemen- en plantenafdeling in een supermarkt tot een succes te maken. Het zijn immers verse producten die zorg en toewijding nodig hebben. Investering van tijd en moeite van zowel u als de leverancier komen de verkoop ten goede. Alleen met optimale verzorging, een goed presentatie en de best mogelijke kwaliteit kunt u rekenen op goede omzetten en aantrekkelijke winstmarges.

WERKWIJZE

U heeft gekozen voor een FlorapuntNL. Wij leveren u één tot vijfmaal per week. De frequentie van levering is afhankelijk van de gerealiseerde omzetten en omzetperspectieven. FlorapuntNL maakt bij levering gebruik van het zogenaamde 'full-serviceconcept'. Dit betekent dat de FlorapuntNL de bloemen- en plantenafdeling tijdens zijn bezoek naar professioneel inzicht volledig verzorgt en inricht. Een tweetal mogelijkheden kunnen van toepassing zijn op uw afdeling:

- Bij een omzet of omzetspotentie van minder dan € 750,- per week is er in principe geen sprake van retourrecht voor de winkel. De bezoekfrequentie betreft in dit geval één a twee keer in de week.
- Bij een omzet of omzetspotentie van meer dan € 750,- per week is er sprake van retourrecht voor de winkel. De bezoekfrequentie betreft in dit geval drie a vijf keer levering per week.

INBRENG SUPERMARKTEN/BLOEMEN- EN PLANTENAFDELING

Van de supermarkten/bloemen- en plantenafdeling wordt een inbreng verwacht met betrekking tot de volgende punten:

- **Presentatie**
Goede kwaliteit van de producten op de afdeling bloemen en planten is prioriteit nummer één, maar het oog wil natuurlijk ook wat. Een mooie, nette presentatie van de afdeling is bepalend voor het succes van de afdeling. Onder presentatie vallen de plaats van de afdeling binnen de supermarkt, de grootte van de afdeling, de presentatiemeubelen, de verzorging en presentatiewijze van de producten.
- **Plaats**
Klanten komen in feite niet naar de supermarkt om bloemen of planten te kopen. Om deze reden gaan zij zelf ook niet op zoek naar dit product. Bloemen- en plantenproducten zijn afhankelijk van het impuls karakter. Klanten moeten geconfronteerd worden met de producten. Daarom is de beste locatie voor de afdeling binnen de supermarkt een plaats waar de klant direct tegen de afdeling aan loopt. De fysieke mogelijkheden van de betreffende supermarkt zijn hierbij bepalend. Vaak is de bloemen- en plantenafdeling direct bij binnenkomst voor in de winkel te vinden of achter de kassa in de neutrale zone. In het laatste geval is een servicebalie vereist.
- **Omvang van de afdeling**
De verkoopmogelijkheden van bloemen- en plantenproducten in de betreffende supermarkt zijn bepalend voor de omvang van de afdeling. Om de kwaliteit van de producten te waarborgen is het noodzakelijk om de voorraad op de verkoopcijfers af te stemmen. Een juiste omloopsnelheid van dit product is van essentieel belang. Een te grote afdeling kan extra derving tot gevolg hebben. Het risico dat klanten een kwalitatief minder goed product krijgen, neemt in dit geval toe. Een te kleine afdeling heeft daarentegen te weinig uitstraling en aanbod en (te) lage verkoopcijfers.
- **Presentatiemeubelen**
De meubelen waarop de bloemen en planten worden aangeboden, zijn van wezenlijk belang voor de presentatie. Deze meubelen moeten zijn afgestemd op de plaats waar deze komen te staan. Een nette, schone afdeling komt de uitstraling ten goede. Daarom is het belangrijk de meubelen minimaal een keer per week goed schoon te maken. Een ideaal presentatiemeubel voor bloemen is een bankenpresentatie, zie hiervoor presentatie mogelijkheden. Bij voorkeur staat dit presentatiemeubel op wielen. Hierdoor ontstaat maximale flexibiliteit en kunt u makkelijk schoonmaken.
- **Presentatie van acties**
Het is belangrijk dat acties, afzonderlijk worden gepresenteerd. Presentatie van een actie binnen de bestaande bloemen- en plantenafdeling heeft geen extra waarde. Zoek tijdig naar de juiste locatie voor een actie binnen de

supermarkt. Passende reclamekaarten moeten de actie ondersteunen, zie voor instore acties en actiekaarten de aanbiedingen map. De actualiteitswaarde van de kaarten is optimaal wanneer deze tussen de actieproducten zijn geplaatst. Juist omdat directe communicatie met de klant niet mogelijk is, zijn actiekaarten onmisbaar voor optimale verkoopresultaten.

- **Personeel**
FlorapuntNL neemt veel werk uit handen. Wij zorgen ervoor dat de afdeling er mooi en verzorgd uitziet. De verkoper van FlorapuntNL beoordeelt tijdens zijn bezoek de producten op kwaliteit, verwijdert niet-verkoopbare producten uit de presentatie en voorziet de afdeling van een nieuwe bloemen en planten. De keuze voor de producten is voornamelijk gebaseerd op ervaring en kennis. Dit wil echter niet zeggen dat u helemaal geen inbreng hebt. Wanneer u wens of vraag goed is voor de uitstraling en/of resultaten van de afdeling, zullen wij ongetwijfeld gehoor geven aan uw wensen. Indien dit niet mogelijk is bij het betreffende bezoek, zal uw verzoek voor een van de volgende bezoeken worden meegenomen. Voor een optimale communicatie tussen de bloemen- en plantenafdeling en FlorapuntNL is het belangrijk dat één persoon verantwoordelijk is voor de afdeling. Deze persoon vormt het vaste aanspreekpunt. De ervaring heft geleerd dat een goede, frequente samenwerking tussen medewerkers van beide partijen gunstig is voor de resultaten.

De volgende onderdelen gelden voor zowel supermarkten met als zonder retourrecht. Uitzonderingen voor winkels die dit recht niet hebben, zijn te lezen in paragraaf 'winkels zonder retourrecht'.

DIRECTE ARBEIDSINPUT

Van de verantwoordelijke voor de bloemen- en plantenafdeling wordt verwacht dat zij:

- Aanwezig is op het moment dat de medewerkers van FlorapuntNL de winkel bezoeken. Dit is noodzakelijk om een en ander met elkaar te kunnen bespreken de omzetontwikkelingen bijvoorbeeld, vragen van klanten of productkennis. Bovendien moet de verantwoordelijke controle op de aflevering toepassen.
- Gedurende de dag de presentatie optimaal houden. Haal lege emmers weg en vul de presentatie weer op een juiste wijze in met de dan nog aanwezige producten.
- Let hierbij goed op dat u het water van een emmer zonder bloemen nooit bij een emmer doet waar nog wel bloemen in staan. Sommige snijbloemen verdragen elkaar namelijk niet en hierdoor wordt het waterpeil te hoog. Dit veroorzaakt rot in de bladeren van de bloemen. Voorzie de planten, indien van toepassing, van waters. Stel dit niet uit tot een volgende dag! De plantenafdeling of aanwezige Deense Container dient te worden gespiegeld. Een goed ogende en verzorgde afdeling heeft aanmerkelijke betere omzetten tot gevolg.
- Elke avond en in het weekend de bloemen gekoeld bewaren. Bloemen gedijen het beste bij een temperatuur tussen de vier en acht graden. Anthuriums en Orchideeën vormen hier een belangrijke uitzondering op. Deze moeten bij minstens vijftien graden worden bewaard. Haal de bloemen elke ochtend weer uit de koelcel om een nieuwe, frisse presentatie op te bouwen.
- Direct na vertrek van FlorapuntNL de reclameborden plaatsen bij reclameproducten en producten die op Deense Containers staan. Hang de borden bij voorkeur niet aan een rails boven de afdeling, maar stel ze op

tussen de actieproducten. Op deze manier ziet de klant in een oogopslag het product en de daarbij behorende prijs. Dit stimuleert impulsaankopen.

- Indien gewenst de klant daar waar mogelijk adviseren. Zie hiervoor ook de verzorgingsmodule.

Een positieve houding bij het personeel versterkt de uitstraling van de afdeling en is bovendien bevorderlijk voor de resultaten.

WINKELS ZONDER RETOURECHT

Voor winkels die niet in aanmerking komen voor het retourrecht zie hiervoor paragraaf 'Werkwijze', gelden de volgende uitzonderingen:

- Het aantal leveringen blijft beperkt tot een of twee keer per week. FlorapuntNL beoordeelt de producten op kwaliteit. Toch zult u dit elke dag bij het opnieuw opzetten van de presentatie zelf moeten herhalen. Het aan de klant aangeboden product moet van zodanige kwaliteit zijn dat hij er thuis nog voldoende plezier aan kan beleven. Ervaring met een kwalitatief minder goed product leidt direct tot blokkering van een herhalingsaankoop.
- Ter bevordering van de kwaliteit is het noodzakelijk dat de bloemenproducten tegen het einde van de zaterdagmiddag worden afgeprijsd en opgeruimd. Dit geldt voornamelijk voor supermarkten die een tot twee keer in de week krijgen geleverd.
- Frequentie bezoekers van de supermarkt die in het begin van de week geen bloemen aantreffen en later in die week een mooi ogende zee van bloemen zien beoordelen deze bloem als vers. Dit gevoel is van grote invloed op de verkoopresultaten.

SNIJBLOEMENTIPS VOOR KLANTEN

Zorg er altijd voor dat klanten de bloemen verpakt kunnen meenemen. Verpakte bloemen staan verzorgd en bieden bescherming tegen temperatuursverschillen. Bij thuiskomst moet de klant zijn bloemen gedurende vijftien a twintig minuten met verpakking in een emmer met water zetten. Dit is de methode om bloemen te laten wenen aan de verandering van temperatuur. Haal de bloemen uit de verpakking en behandel ze als volgt:

- Verwijder de onderste bladeren;
- Snijd drie tot vijf centimeter van de steeleinden af;
- Gebruik een schone vaas;
- Gebruik snijbloemenvoedsel;
- Vermijd tocht, warmte en direct zonlicht;
- Vermijd contact met rijpend fruit;
- Zet de bloemen 's nachts op een koele plaats;
- Controleer dagelijks het waterniveau en vul indien nodig aan met vers kraanwater;
- Ververs als dit nodig is het water en snijd de stelen opnieuw af.

PLANTENTIPS VOOR KLANTEN

Goed verzorgende potplanten gaan langer mee. Een goede verzorging start bij een goede verpakking om de planten in mee naar huis te nemen. Planten zonder hoes moet u in papier of folie wikkelen. Klanten kunnen hun potplanten het beste als volgt verzorgen:

- Vermijd duisternis en direct zonlicht;
- Vermijd tocht;
- De juiste temperatuur bedraagt achttien tot tweeëntwintig graden. 's Nachts dient de temperatuur tussen de vijftien en achttien graden te zijn;
- Geef water op kamertemperatuur;
- Geef regelmatig voeding tijdens de groeiperiode;

- Besproei bladplanten elke week;
- Verwijder uitgebloeide bloemen;
- Dompel de plant regelmatig in lauw water;
- Geef tijdens de rustperiode minder water en geen voeding.

CONCLUSIE

Deze werkmap helpt u om uw mooie bloemen- en plantenafdeling nog beter uit de verf te laten komen. Wanneer alle betrokkenen de juiste instelling en toewijding hebben, wordt elke bloemen- en plantenafdeling een echt FLORAPUNT.