

Mondovino: Wijnwinkel van het jaar 2012

*‘Je moet je klanten
nooit onderschatten’*

De uitverkiezing tot Wijnwinkel van het Jaar kwam voor Bert en Ella van Beek uiteindelijk tóch als een verrassing. Natuurlijk wisten ze wel dat ze in de top 10 stonden, maar aan winnen hadden ze niet gedacht. De jury was echter enthousiast: “Een zeer verzorgde, volledig vernieuwde winkel op een nieuwe locatie. Smaakvol ingericht met oog voor detail, een persoonlijke benadering en een heel fraai, uitgebalanceerd assortiment.” Perswijn reisde af naar Zwolle om Bert en Ella wat beter te leren kennen en het verhaal achter hun winkel te horen.

TEKST:
Sjoerd de Groot
FOTOGRAFIE:
Frans Palmman



Ella en Bert van Beek

De route naar het ondernemerschap en een eigen wijnwinkel sloegen Bert en Ella van Beek pas vrij recent in: de opening van hun eerste winkel was in 2005. Voor die tijd verkocht Bert verzekeringen. Hij haast zich om daar uitleg bij te geven: “Na mijn militaire dienst ben ik bij een bank gaan werken, daarna – eind jaren tachtig, begin jaren negentig – ben ik overstapt op verzekeringen. Dat waren niet de jaren van de snelle pakken en de woekerpolisjes, hoor. Ik verkocht schadeverzekeringen voor het MKB. Daar is het idee voor een eigen zaak misschien wel ontstaan. Ik kwam de hele tijd over de vloer bij ondernemers, waaronder veel slijters. Wijn was toen al een voorzichtige hobby.”

De liefde voor wijn groeide snel toen Ella en Bert in 1995 naast Jan Holshuijsen kwamen te wonen. Bert: “Jan had in het verleden meerdere slijterijen in Zwolle en was een enorme wijnliefhebber. Hij liet je de leukste dingen proeven. Dan kwam hij bijvoorbeeld aan met een fles Gewurztraminer Kaefferkopf. Dan gaat wijn echt



De blinkend nieuwe winkel van Mondovino aan de Assendorperstraat in Zwolle

voor je leven; je leert dat er meer bestaat dan Beaujolais primeur.” Voor Bert en Ella was elke fles van buurman Jan een eye-opener, een leermoment. En zo werd wijn een echte passie.

Les Généreux

Het kriebelde bij Bert en Ella, althans... vooral bij Bert. “In 2004 waren we op vakantie in de Elzas. We hadden al wat zitten filosoferen over werken in de wijn. Tijdens die vakantie hebben we de beslissing genomen. Daarna begon voor mij de zoektocht. Het liefst zou ik alles zelf importeren, maar dat is met zo’n klein team als wij hebben geen optie, daar kwamen we al snel achter. Bij alle importeurs de krenten uit de pap vissen, sprak me ook niet zo aan. Daarom ben ik gericht op zoek gegaan naar franchiseclubs. Ik heb er wijnen gekocht om te proeven en ik ben gaan kijken hoe de assortimenten in elkaar zitten. Toch vond ik dat er te veel haken en

ogen zaten aan de franchiseformule; je zit toch erg vast aan een bepaalde uitstraling en, in mindere mate, een assortiment.”

“Ik ben eens gaan praten met Ton Schaapveld van Les Généreux. Dat beviel heel goed. Bij Les Généreux is het geen enkel probleem om naast het gezamenlijke assortiment eigen of andere wijnen te voeren. Zo heb ik besloten om me aan te sluiten bij Les Généreux. Of besloten, daar hebben de andere leden natuurlijk ook een stem in. De leden die het dichtst bij de plaats van vestiging zitten, hebben zelfs vetorecht, als ze vinden dat de nieuwe winkel te dicht bij hun eigen zaak ligt. Gelukkig vonden de andere leden het geen probleem, dus konden we van start.”

Gestage groei

In de ‘oude’ winkel zijn Bert en Ella volledig van nul af begonnen. Ze hadden nog nooit een fles verkocht, dus er was heel wat werk te verzetten. “Alle klanten hebben we stuk voor stuk binnengehaald. Ella werkte in het begin nog parttime in de verpleging; daar kon ze na een paar jaar mee stoppen. Het is de afgelopen jaren goed gegaan. Nooit supersnel; ik zou het eerder gestaag noemen. Maar snelle groei was ook niet ons doel. Om klanten te trekken, hebben we in het begin heel veel proeverijen gegeven. Dat middel hebben we echt ingezet om mensen aan ons te binden. Die proeverijen deden we eigenlijk

wat te goedkoop, maar zo krijg je wel een groep enthousiaste klanten. Veel van die mensen zijn een soort ambassadeur van ons geworden. Men raadt vrienden en familie aan om naar Mondovino te gaan. Dat is het mooiste compliment dat je kunt krijgen, vind ik.” Naast de voor- en na-jaarsproeverij die Bert en Ella jaarlijks organiseren, zijn er ook nog andere proeverijen. Die zijn specifiek aangevraagd door klanten. Vaak gaat het om mediterrane geïnspireerde wijn-spijsproeverijen. Het tweetal ziet dit als een goede manier van klantenbinding. “Die proeverijen prikkelen de klanten nog wat extra. Mensen hebben het er vaak nog lang over en we houden er echt klanten aan over. Daarnaast is het nog leuk om te doen ook!”

De horeca maakt niet zo’n groot deel van de omzet uit en eigenlijk zijn Bert en Ella daar ook niet heel actief naar op zoek. “De klanten die we hebben in de horeca zijn eigenlijk vanzelf bij ons terecht gekomen. We zijn daar op het moment niet erg mee bezig. Het is een echte vechtmart. Elke week hebben horecaondernemers wel weer iemand in het restaurant of in de kroeg staan die wijn wil verkopen, of een wijnserversysteem. De klanten die wij hebben, begeleiden we actief: we maken wijnkaarten voor ze, zorgen dat ze weinig voorraad in huis hoeven te hebben. Die service kun je alleen bieden als ze een groot deel van hun wijnkaart bij ons afnemen, anders is het niet te doen. Er was een klant die via de

*‘Metalen rekken met
gekleurde lichten:
daar hoef je hier niet
mee aan te komen’*

brouwer een wijnservicekast kon 'krijgen', maar dan moest hij natuurlijk wel meer wijn bij die brouwer afnemen. Die klant heeft er uiteindelijk voor gekozen om het niet te doen, omdat de service die wij bieden hem meer waard is dan een serveerkast, die hij uiteindelijk natuurlijk ook nog eens gewoon zelf betaald zou hebben."

Lekker ruim

Na zes jaar was het al tijd om te verhuizen naar een groter pand: met meer dan 500 verschillende wijnen in het assortiment was er ruimtegebrek. "De verhuizing heeft er wel een beetje ingehakt. In februari verhuisden we zelf (Bert en Ella wonen boven de winkel, red.) en met de winkel zijn we in juli naar het nieuwe pand gegaan. Daar ging veel werk aan vooraf. We hadden een binnenhuisarchitect die met allemaal wilde plannen kwam. Metalen rekken met gekleurde lichten achter de flessen. Dat werkt misschien wel richting de Randstad, maar daar moet je hier niet mee aankomen. We hebben toen de schappen zelf maar bedacht en uit laten voeren door een timmerbedrijf. Het scheelde enorm in de kosten en de sfeer in de winkel is nu precies zoals we willen. Het is lekker ruim; we hebben twee keer zoveel winkeloppervlakte als voorheen en de



opslag is veel groter. Dat werkt heel lekker. De temperatuur in de winkel houden we precies op 18 °C, want dat is het beste voor de wijn."

Moderne aanpak

Een tijdje geleden begon Mondovino met twitteren. Dat heeft effect, zo merken Bert en Ella. "Er komen naar aanleiding van onze tweets zelfs mensen de winkel in. Zo zijn we bijvoorbeeld in contact gekomen met Geert Kimpen, schrijver van de bestseller

Rachel of het mysterie van de liefde. Dat boek gaat onder andere over een wijnhandelaar in Praag, in de achttiende eeuw. Via twitter en later via de mail heb ik Geert Kimpen bij het schrijven kunnen ondersteunen op het gebied van wijnkennis. Nu verkoopt hij tijdens zijn signeursessies flessen met op het etiket de omslag van het boek."

Twee dingen die Bert en Ella heel serieus nemen, zijn de informatievoorziening in de winkel en de benadering van hun klanten. Bert: "De informatiesheets die bij de wijnen liggen, werken goed. Die pakken mensen mee. Ook combinatiedozen lopen heel goed, met bijvoorbeeld de sterwijnen uit de *Wijnalmanak*. Wat verder belangrijk is, is dat we iedereen hetzelfde behandelen, of ze nu één fles kopen of een pallet. Ik hoorde ooit van een klant, een eigenzinnige man, dat hij in een andere wijnhandel pas beter werd behandeld nadat bekend werd dat hij een grote kelder had en ook zakelijk nog veel wijn kocht. Dat voelde voor hem heel ongemakkelijk. Voor mij was het een goede tip. Je moet je klanten nooit onderschatten."

Wijnkoperij Mondovino
Assendorperstraat 107
8012 DH Zwolle
www.mondovino.nl

Klein zoetje

Bert en Ella zijn zelf voornamelijk liefhebbers van wijnen uit de koelere klimaten van de Oude Wereld. Klanten lijkt het minder uit te maken. "Of een wijn uit de Nieuwe of de Oude Wereld komt, maakt veel klanten niet uit. Er zijn erbij die principieel geen Nieuwe Wereldwijnen willen drinken, omdat die van te ver weg komen. Meestal leggen we dan uit dat een vrachtwagen uit Europa meer kan vervuilen dan een boot uit Chili. Wat we wel merken is dat mensen hier, meer dan in het westen van het land, graag wijn drinken met een klein zoetje. De Negroamaro van Cantine Due Palme loopt hier bijvoorbeeld heel erg goed."



QuickRack

Feliciteert Mondovino met het behalen van de prestigieuze titel "wijnwinkel van het jaar 2012"!



QuickRack is gespecialiseerd in het inrichten van wijnwinkels en slijterijen. Kijkt u eens op onze website voor meer informatie.

We komen u graag kosteloos adviseren bij plannen voor verbouw en/of nieuwbouw. Laat u eens verrassen door de scherpe prijzen voor een compleet nieuwe winkelinrichting !!



QuickRack

Petersweg 1
7711 GC Nieuwleusen

www.quickrack.nl

Tel. 0529 - 480 423



Bestel uw exemplaar nu
WWW.GROOTSPRAAK.NL

