

Bruna boekhandels wijzigt de strategie

21-10-2014 08:47

Hoofdkantoor

De uitwerkingen van de nieuwe strategie brengt niet alleen voor de klant, maar kan ook voor naar schatting 60 medewerkers op het hoofdkantoor veranderingen met zich mee brengen. Op dit moment spreekt Brunna met specialistische partijen die een aantal ondersteunende activiteiten over kunnen nemen. Daarbij valt te denken aan financiële administratie, HR, ICT, Bouw en Vastgoed. Uitgangspunt daarbij is dat de medewerkers van deze afdelingen met het werk meeverhuizen als het wordt uitbesteed. Er zijn door deze operatie geen ontslagen te verwachten.

"Het doorlichten van onze organisatie heeft duidelijk gemaakt dat we te weinig aandacht kunnen besteden aan strategie en ons teveel bezighouden met operationele diensten," licht algemeen directeur Zeegers toe. "We hebben besloten de basis op orde te brengen en te streven naar uitbesteding van alles wat geen kernactiviteit is. We scherpen in feite alles aan."

Naast ondersteuning is ook de kostenstructuur onder de loupe genomen, zoals bijvoorbeeld aan de logistieke kant. Brunna gaat de logistiek binnenkort stroomlijnen en heeft één partner voor ogen die de winkels zal bevoorraden, waar dat er nu in sommige gevallen 24 zijn. Verder is in het kader van risicospreiding besloten onderzoek te doen naar het onderbrengen van de Brunna-onderdelen in verschillende BV's, wat heel gebruikelijk is in de markt, maar wat Brunna tot op heden nog niet heeft geregeld.

Veranderend klantgedrag

Bruna ziet het klantgedrag veranderen, waarbij een bredere beleving centraal staat. Om daar op in te spelen en optimale aansluiting te houden, ontwikkelt Brunna een aantal nieuwe winkelconcepten die passen bij het gedrag en de wensen van de klant. Binnen een aantal maanden opent de winkelketen een aantal pilotwinkels.

Klanten verwachten oplossingen en serviceverlening van hoog niveau van winkels, waarbij het steeds belangrijker wordt dat winkelen een prettige ervaring is. De connectie met de consument maakt het verschil, of dat nu in de fysieke winkels is of digitaal terrein.

Fred Zeegers: "We hebben straks onze dienstverlening op alle vlakken op orde. Onze nieuwe site gaat nu snel online en die voldoet aan alle eisen die de moderne consument eraan stelt. We delen daar onze expertise, geven tips en vormen op iets langere termijn een klantengemeenschap. De Brunna- ondernemers, die veelal een lokale functie vervullen, hebben al veel binding met de klant. We gaan ze verder helpen te doen waar ze goed in zijn door het aanbieden van trainingsprogramma's."

Hij voegt toe: "Zij hebben sinds kort al meer gereedschap in handen om de klant van service en oplossingen te voorzien nu wij bruna.nl op de winkelvloer hebben geïntroduceerd. Voor welk boek een klant ook komt, het kan direct worden besteld en meteen afgerekend. Verder voorzien we de winkels op dit moment van WiFi en hebben we de kassasystemen gemoderniseerd."

Bruna kijkt daarnaast naar aanvullende assortimenten en dienstverlening, het organiseren van events, professionaliseren van sociale media en sponsoring. De franchiseketen is marktleider op het gebied van kinderboeken en voert al verschillende acties om de lees- en taalontwikkeling van kinderen te bevorderen.

19 november: inct.spiratie 2014

Het congres voor marketeers en uitgevers

8 topsprekers over marketing & sales in de uitgeverij

[Meer info & aanmelden](#)