

‘Blokker en Intertoys in opwaartse slinger dankzij gestroomlijnd transitieproces’

Mirage Retail Group heeft met Blokker en Intertoys twee sterke franchiseformules in huis. Formules die de afgelopen periode een transformatie hebben ondergaan. Dit alles is aangestuurd door CFO Egbert Abrahams van Mirage en ondersteund door Katinka Verdurmen van Fort Advocaten. Een samenwerking die niet alleen op de strikt juridische aspecten van de transformaties zat, maar ook op andere aspecten die erbij kwamen kijken.

Blokker en Intertoys hebben de wind inmiddels in de zeilen. Maar ze komen van ver, zo maakt Abrahams duidelijk. “Bij Blokker hadden we tot voor kort vier verschillende formules, die allemaal moesten worden onderhouden. Dat is niet alleen heel ingewikkeld, het is ook onnodig duur. Bovendien leidde het tot onduidelijkheid in de markt. De ene winkel hanteerde dit assortiment, de andere dat. Dat veroorzaakte gedoe op de winkelvloer.” Daar kwam bij dat de omzetten van de Blokker-winkels terugliepen. “In augustus 2019 hebben we dan ook gezegd; verandering is nodig om Blokker weer gezond en op de rit te krijgen. Er lag een plan en daarmee hebben we vanaf dat moment

vaart gemaakt.” Kern van het plan was de ombouw van de winkels naar de Alles in Huis (AiH) formule. Die transitie zit inmiddels in de afrondende fase. Ook de vijftig franchisewinkels zijn bijna allemaal omgebouwd. “Franchise is belangrijk voor ons”, maakt Abrahams duidelijk. “Franchisenemers zijn scherp, spelen kort op de bal, kennen de consument en weten de voorkeuren. Daar leren we van.” De relatie met de franchisenemer is dan ook altijd goed geweest. Ook in moeilijke tijden, vertelt de CFO van Mirage. “Ondanks dat wij niet altijd alle plannen hebben kunnen waarmaken en ondanks dat het niet goed ging met de formule. We zijn blijven samenwerken.” “Ook in het transitieproces”, vult Verdurmen aan. “Er was een noodzaak om te



veranderen en de franchisenemers zagen dat ook.”

INVESTEREN MET HETZELFDE DOEL

Verdurmen maakt duidelijk dat het up-to-date houden van een formule, en ervoor zorgen dat een formule relevant blijft in de markt, alleen lukt als franchisegever en franchisenemer dat samen doen. “Beide partijen moeten investeren met hetzelfde doel en samen aan dezelfde kant van het touw trekken. Daarom hebben we in overleg met het bestuur van de Vereniging van Blokker Franchisenemers (VBF) de ombouw naar de AiH formule ingezet.” Zo is er een toetsingscommissie geformeerd waarin ook een lid van de VBF zat. “En een lid van de VBF mocht onder geheimhouding bij Blokker onder de motorkap kijken en mocht kennismaken van concurrentiegevoelige informatie die niet met iedereen kan worden gedeeld. Deze aanpak en het overleg met het bestuur van de VBF zorgde voor aanscherping van de plannen en heeft daarnaast ook geholpen bij het oplossen van problemen onderweg”, aldus Verdurmen. Abrahams knikt instemmend. Het onderstreept volgens hem het belang van een goede samenwerking tussen franchisegever en franchisenemers. “Als franchise goed wordt uitgevoerd, wordt het bedrijf als geheel daar beter van. Onze eigen winkels en de franchisewinkels in een rayon hebben tegenwoordig bijvoorbeeld dezelfde rayonmanager. Op deze manier wordt relevante informatie sneller en beter gedeeld.”

HET ECHEC VAN HET FAILLISSEMENT

Dat delen van informatie gebeurt inmiddels ook bij Intertoys. Na het echech van het faillissement in 2019 is ook hier namelijk veel veranderd. Abrahams: “Wij hebben in september vorig jaar Intertoys overgenomen, een formule in de problemen. Maar ook een formule met van oudsher een grote groep goede franchisenemers en franchisewinkels die van generatie op generatie zijn overgegaan. Toen Intertoys na haar faillissement in 2019 een doorstart maakte, zijn dan ook vrijwel alle franchisenemers opnieuw franchisenemer van Intertoys geworden.” De winkels doen het inmiddels weer goed, zegt Abrahams. “In de speelgoedmarkt spelen grote uitdagingen, toch heeft het nieuwe

management het winkelnetwerk en inkoopvolume van Intertoys fors laten groeien.” Ook dit alles is in goed overleg gegaan met de ruim honderd franchisewinkels. “Het bestuur van de Vereniging van Intertoys Franchisenemers (VIF) en de overgrote meerderheid van de franchisenemers van Intertoys vonden dit een goede ontwikkeling, die hen voordelen zou brengen”, legt Verdurmen uit.

POSITIEF TERUGBLIKKEN

Het is één van de vele overleggen die zijn gevoerd met de franchisenemers. Abrahams en Verdurmen blikken daar positief op terug. Dat geldt ook voor de samenwerking tussen beiden. Abrahams: “De samenwerking zat niet alleen op de strikt juridische aspecten van deze transformaties, maar ook op andere aspecten die daarbij komen kijken. Niet alleen contractaanpassingen, maar ook de voorbereiding en de gesprekken met de franchisenemers, de expertise en de inbreng van Katinka is daarin heel belangrijk geweest.” Verdurmen zegt op haar beurt dat zij alleen goed werk kan verrichten als er openheid is. “Ik heb eigenlijk overal bij gezeten en ik ben meegenomen in alle beslissingen. Dat heeft gezorgd voor de juiste inzichten, ik heb daarvoor onder meer gezien waar er ruimte lag in de onderhandelingen. Heel fijn.” Dankzij het goed gestroomlijnde en goed verlopen transitieproces bevinden de formules van Mirage Retail Group zich volgens Abrahams momenteel in een ‘opwaartse slinger’. “En er zijn tal van nieuwe plannen. We zullen het assortiment verder aanscherpen, er komt voor Blokker een nieuw loyaliteitssysteem en online zetten we de juiste stappen. Alles in goed overleg met de franchisenemers. Die zijn en blijven belangrijk.”

Door: Martijn Louws



Katinka Verdurmen



Egbert Abrahams