

Vijf vragen over de ontwikkeling van The Fixables

18-12-2015 10:00

In RetailTrends van september 2014 werd reparatieconcept The Fixables van René Smit en Ferry Timmer geportretteerd als één van de tien RetailRookies: jonge, veelbelovende retailers. De formule, die smartphones en tablets repareert, had destijds een winkel in Amsterdam, één in Utrecht en nog een shop-in-shop bij The TailorMates, eveneens in Amsterdam. Nu, ruim een jaar later, zijn daar twee vestigingen bijgekomen. En daar blijft het niet bij, zegt mede-oprichter Ferry Timmer tegen RetailWatching. "Landelijke dekking is het doel."

Wat zijn de belangrijkste ontwikkelingen sinds september 2014?

"De opening van onze vestigingen in Bussum, in december 2014, en de grootste tot nu toe in Rotterdam, in mei van dit jaar. Ons doel was, en is nog steeds, het openen van een filiaal in elke grote stad. De winkel in Rotterdam lag dus wel in de lijn der verwachting, maar die in Bussum niet. We liepen eigenlijk bij toeval, via een van onze zakenpartners, tegen een mooi pand in Bussum aan. Het blijkt nu ons meest succesvolle filiaal te zijn. Bussum heeft een sterke regiofunctie voor 't Gooi en vormt bovendien een mooie driehoek met Amsterdam en Rotterdam."

Wanneer willen jullie landelijke dekking bereikt hebben?

"Het is moeilijk een concrete termijn te noemen, maar het streven is binnen vijf jaar. Bovendien is 'landelijke dekking' een rekbaar begrip. Een aantal grote steden bij elkaar bestrijken al een behoorlijk groot gebied. Ik denk dat we uiteindelijk zo'n vijftien tot twintig vestigingen in franchise willen hebben. De huidige winkels runnen we nog met ons eigen vaste team, dat inmiddels uit veertien mensen bestaat."

Hoe gaat het met het vinden van franchisers?

"Daar zijn we nog niet concreet mee bezig. We zijn best snel gegroeid en willen nu eerst consolideren. Als dat lukt en alles staat, dan gaan we de franchiseformule verder vormgeven. We zijn er nog steeds van overtuigd dat dat de manier is om ons concept tot volle wasdom te laten komen. We hopen daar in het komende half jaar mee te kunnen beginnen en dat zal dan in Bussum zijn. Dat filiaal is er klaar voor om op eigen benen te staan."

Onlangs maakten Media Markt en Primera bekend ook een telefoonreparatieservice aan te bieden. Ook komen er steeds meer telefoons op de markt die makkelijk zelf te repareren zijn, bijvoorbeeld de Nederlandse Fairphone. Hoe kijken jullie aan tegen die ontwikkelingen?

"Media Markt en Primera zijn zeker serieuze concurrenten die een deel van de markt zullen pakken, maar ze doen niet hetzelfde als wij. Media Markt repareert bijvoorbeeld alleen bepaalde toestellen. En bij Primera moet je het toestel opsturen, iets wat veel mensen niet prettig vinden. We hebben al mensen over de vloer gehad die niet tevreden waren over de service van de Media Markt. Wij onderscheiden ons doordat we het gesprek aangaan en overleggen met de klant. Zo bouwen we een persoonlijke relatie op met mensen, die daardoor blijven terugkomen."

Telefoons die je zelf kunt repareren zijn een interessante ontwikkeling, maar ik denk dat tachtig procent van de mensen zich daar niet aan waagt. Die blijven toch hier komen. Bovendien denk ik niet dat de grote merken, zoals Apple, daarin meegaan."

Hebben jullie al met serieuze tegenslag te maken gehad?

"Het enige wat ons tot nu toe wat tegenvalt, is dat de aanvoer van onderdelen soms wat moeizaam loopt. Een kapot toestel is bij ons in principe binnen een half uur gerepareerd, maar natuurlijk alleen als de juiste onderdelen op voorraad zijn. Vooral voor Samsung-toestellen hebben we gemerkt dat die soms moeilijk leverbaar zijn vanuit China. Maar we zijn nog niet echt 'op onze bek gegaan'. We hadden wel verwacht het

zwaarder te krijgen, maar dat valt erg mee.”