Hoe Kamera Express 'king of the niche' wil blijven

16-12-2022 14:50



Branded content

Kamera Express heeft de ambitie om de grootste camerawinkel van Europa te zijn en te blijven. De afgelopen jaren is het aantal vestigingen in de Benelux en Duitsland dan ook flink gegroeid. Maar ook in andere landen ziet retaildirecteur Marvin Kohen veel mogelijkheden. Daarnaast vinden in de bestaande winkels continu vernieuwingen plaats. Met *one stop shopping* als credo.

Marvin Kohen is als retaildirecteur verantwoordelijk voor alle Kamera Express-winkels in zowel de Benelux als Duitsland. “Toen ik drie jaar geleden startte, hadden we alleen winkels in Nederland en vier in België.” Inmiddels is dat aantal flink gegroeid. “We zijn steeds verder uitgebreid, zowel door bedrijven over te nemen als door zelf nieuwe winkels te starten. In Nederland zijn we met dertien vestigingen nu heel goed vertegenwoordigd. Inmiddels hebben we alle pijlen op Duitsland gericht.” Qua locatie wordt gekeken naar de grote steden, zoals München en Keulen. “Daarnaast willen we in de toekomst ook uitbreiden richting landen als Polen en Oostenrijk. Datzelfde geldt voor Frankrijk.”

Overnames zijn belangrijk om in een land in één keer voet aan de grond te krijgen, weet hij. “Op die manier zijn we bijvoorbeeld in België terecht gekomen. Zo was Photo Galerie een belangrijke speler in België. Door dit bedrijf over te nemen, zijn wij nu marktleider geworden. Daarnaast zijn we op zoek naar mooie locaties om de markt naar ons toe te trekken. Ik vind het ontzettend leuk om een winkel vanaf scratch op te bouwen.” De

overgenomen winkels worden langzaam omgevormd tot Kamera Express. “Zo hebben we bij de overname van Photo Galerie de bestaande naam eerst gehandhaafd. Stukje bij beetje worden de vestigingen daarna omgebouwd, zodat zowel klanten als onze nieuwe collega’s langzaam kunnen wennen.” Hij vindt het belangrijk dat de winkels uiteindelijk allemaal onder dezelfde naam opereren. “We willen één grote sterke naam en speler zijn en blijven.”

Rebranding

Bij de overname wordt goed gekeken naar de rebranding. “Zowel de binnen- als de buitenzijde moet onze formule goed weergeven. We maken gebruik van een basisformat. Daarna kijken we wat er op die locatie mogelijk is. Zo worden grotere winkels uitgerust met vloghokken en een studio waar klanten zelf foto’s kunnen maken en hun apparatuur kunnen uitproberen, maar we besteden ook aandacht aan de telefonie, zodat klanten voor productvragen gewoon bij hun vertrouwde verkoper terecht kunnen en niet altijd alleen maar bij ons Europese customer centre.”

Voor de rebranding en verbouwingen werkt Kamera Express samen met general contractor Bulsink. “Wij vinden het creëren van eenheid ontzettend belangrijk”, licht John Bressers, accountmanager bij Bulsink, toe. “Het moet niet uitmaken of klanten in Hannover, in Keulen of in Rotterdam bij Kamera Express de drempel overstappen. Ze moeten altijd dezelfde herkenbaarheid ervaren.”



Hij noemt Kamera Express de ideale klant, vanwege de expansiedrang en de overnamedrift. “Wij zorgen voor een snelle *turnkey* oplevering met keer op keer dezelfde look and feel. We hebben veel expertise in huis. We

weten precies wat wel en niet werkt en zorgen ervoor dat onze klant volledig wordt ontzorgd.” Dat illustreert hij met een voorbeeld. “Wij hebben om een ander type licht geadviseerd. Wit licht zorgt voor een betere presentatie waardoor klanten meer kopen.”

Ook op het gebied van signing worden waardevolle tips gegeven. “Als je deze van binnenuit zichtbaar maakt in een etalageruit in plaats van aan de voorkant op een gevel, dan hoef je geen vergunning aan te vragen.” Bulsink weet alles op het gebied van wet- en regelgeving. “Er zijn niet alleen veel verschillen tussen de verschillende landen, maar bijvoorbeeld ook tussen de verschillende Duitse deelstaten.”

Ondanks de goede rebrandingstrategie is het openen van vestigingen in veel verschillende landen best lastig, ervaart Kohen. “Ieder land heeft zijn eigen cultuur. Je kunt een Fransman niet op dezelfde manier aanspreken als een Belg. We kijken per winkel naar een goede oplossing. En soms is het een kwestie van proberen. Zo zijn de Duitsers gewend om foto’s te ontwikkelen in minilabs. In Duitsland willen we dit concept verder uitrollen en in Breda hebben we afgelopen maand onze winkel verhuisd en het nieuwste format heropend. Daarin hebben we een simpele versie van het minilab in de vorm van een fotokiosk geopend om te kijken of dit concept ook in Nederland werkt en nieuwe klanten aantrekt. Als organisatie zijn we heel gedreven om te vernieuwen.”

King of the niche

Kamera Express is volgens Kohen *the king of the niche.* “Fotografie is slechts een klein onderdeel van ons bedrijf. We willen alle onderdelen beheersen voor de klant. Zo zijn we momenteel bezig om Budgetcam Cameraverhuur, die wij eind 2019 hebben overgenomen, volledig te integreren in onze winkels.” Dat toont volgens hem de dynamiek van Kamera Express aan. “Straks kunnen klanten onder één dak niet alleen een camera kopen, maar ook die foto’s afdrukken en we hebben een academie, waarbij ze allerlei cursussen en workshops kunnen volgen.”



De integratie is in volle gang. “In een jaar tijd hebben we het aantal rentalshops in Nederland uitgebreid van zeven naar veertien. In België hebben we er tien geopend.” In Amsterdam is er meer belangstelling voor verhuur dan in Groningen. Daarom is er in Amsterdam veel apparatuur direct beschikbaar en heeft Kamera Express in Groningen een pick-up point geopend. “Belangstellenden kunnen een dag van tevoren reserveren en wij zorgen ervoor dat alle apparatuur de volgende dag opgehaald kan worden.”

Samenwerking

Kohen ervaart de platte organisatiestructuur van Kamera Express als een groot voordeel. “We hebben zelf een aantal winkels verbouwd, maar inmiddels zijn we zo groot geworden dat we echt iemand nodig hebben om alles te faciliteren. Daarom helpt Bulsink ons ook met de verbouw van nieuwe winkels en het onderhoud van bestaande locaties. Dat zorgt voor een verdere professionaliseringsslag.”

Momenteel wordt een nieuwe winkel ingericht in Keulen. “Dat is een lastig project. Onze winkel zit in een monumentaal pand, waardoor we rekening moeten houden met allerlei extra regels. Bulsink heeft hiervoor een prachtig concept gemaakt. Het oogt futuristisch, maar past tegelijkertijd ontzettend mooi bij het gebouw.” Heel belangrijk daarbij is om te begrijpen hoe Kamera Express werkt, legt Bressers uit. “Het is een modern en relatief jong bedrijf, dat omnichannel werkt. Het is belangrijk dat het bedrijf zowel online als offline dezelfde uitstraling heeft. Als klanten online de website bekijken of op social media allerlei uitingen tegenkomen, dan is het belangrijk dat ze in de winkel in hun regio die herkenbaarheid terugvinden.”

Wendy Noordzij