

Fietsers zijn goede klanten



5

redenen om voorrang te geven
aan de *fiets*

1. Bijna 40 procent van uw klanten komt op de fiets
2. Een fietser besteedt per week net zo veel als een automobilist
3. Fietsende klanten komen vaker in de daluren
4. Een fiets neemt tien keer zo weinig ruimte in als een auto
5. Goede fietsenrekken staan boven aan het wensenlijstje van klanten



De fiets in de schijnwerpers

Nederland wordt gezien als het fietsland bij uitstek. De fiets is uitermate geschikt om kleinere afstanden af te leggen. Op de fiets naar school, naar het werk en naar de supermarkt. In Nederland zijn we in de gelukkige omstandigheid dat er altijd wel een supermarkt in de buurt is. Klanten kiezen voor hun dagelijkse boodschappen ook het liefst een supermarkt in de buurt. Uit onderzoek van het CBL en de Erasmus Universiteit, blijkt dat naast snelkassa's en extra kunnen pinnen, een goede fietsparkeergelegenheid in de top 3 van de wensen van de consumenten staat als het gaat om extra service. Een goede winkelier doet er daarom verstandig aan de fietser de aandacht te geven. De bereikbaarheid van de supermarkt is belangrijk. Klanten die met de auto komen willen zo dicht mogelijk bij de supermarkt parkeren. De auto wordt met name gebruikt voor de 'grote boodschappen'. De fietsende klant komt vaak voor de dagelijkse boodschappen, hij komt ook vaker in de supermarkt. Door met de fiets de boodschappen te doen werkt de klant aan zijn gezondheid en het helpt bij de strijd tegen overgewicht.

De gemeente moet wel zorgen dat de supermarkt goed bereikbaar is voor iedereen. Voor de automobilist, de fietser en voetganger. Voor de fietser denkt het CBL aan betere fietspaden, meer ruimte om de fiets te kunnen stallen en een veilige omgeving. Kortom; het CBL werkt graag mee aan een fietsvriendelijke omgeving bij de supermarkten.

K.L. van den Doel, voorzitter CBL



5 redenen om voorrang te geven aan de *fiets*

1. Bijna 40 procent van de supermarktbezoekers komt op de fiets

De helft van de ritjes die mensen maken op weg naar de supermarkt is korter dan 1 kilometer. Dat is natuurlijk een prima afstand om te lopen of te fietsen. Dat blijkt ook. Op grond van onderzoek van het CBS en eigen onderzoek heeft de Fietsersbond berekend dat gemiddeld bijna 40 procent van de supermarktbezoekers de fiets pakt. Die fietser is dus een belangrijke klant.

2. Een fietsende klant besteedt net zo veel als een automobilist

Een fietser koopt per keer minder dan een automobilist die een keer per week zijn auto

vollaadt. Maar uit diverse onderzoeken is gebleken dat een fietser vaker komt. En wie de bestedingen van een week optelt, kan niet anders concluderen dan dat fietsers goede klanten zijn. Uit een bestedingsonderzoek in Breda door onderzoeksbureau SOAB kwam zelfs naar voren dat fietsers meer besteden per week dan automobilisten.

3. Een fietser komt vaker en dat heeft voordelen

Een fietsende klant komt vaker in de winkel dan een autorijdende klant. Dat heeft voor u als bedrijfsleider voordelen: Iedere keer als hij de winkel binnenstapt kan hij impulsaankopen



Er kan meer op de fiets





Mario de Veij

Supermarktondernemer C1000, Bergen op Zoom

Ziet u verschillen tussen de klant die op de fiets komt en de klant die met de auto komt?

Nee. Voor mij is iedere klant is er één. Aan alle klanten kun je verdienen, dus ook aan de fietsende klant. Een verschil dat ik wel zie: een fietsende klant bezoekt vaker per week mijn winkel.

Wist u dat er bijna veertig procent op de fiets naar de supermarkt komt?

Echt verbaasd ben ik niet. Ongeveer 4 jaar geleden heb ik namelijk een onderzoek uit laten voeren voor mijn winkel. Toen is er ook naar de vervoerswijze gevraagd. Uit dat onderzoek bleek dat 35 procent op de fiets kwam. Wat ik wel opvallend vind, zijn de cijfers over de bezoekfrequentie. Die spreken mij als ondernemer enorm aan. Ik heb liever een klant die meerdere keren per week mijn winkel bezoekt, omdat hij zo meer impulsaankopen kan doen.

Welke concrete maatregelen heeft u getroffen om de fietsende klant tegemoet te komen?

Naar aanleiding van mijn eigen onderzoek heb ik ervoor gezorgd dat er fietsenrekken bij de ingang van mijn winkel geplaatst zijn. Op het plaatsen van de fietsenrekken heb ik veel positieve reacties van mijn klanten gehad. Ze kunnen nu hun fiets makkelijk dichtbij de winkel stallen. Bij de andere ingang van mijn winkel zie ik in de toekomst ook graag fietsenrekken.

Welke ontwikkelingen voorziet u op het gebied van parkeerproblemen rondom winkelcentra en supermarkten?

Het belang van de fietsende klant zal in de toekomst alleen maar groter worden. In de grotere steden is de parkeercapaciteit al bijna bereikt, dat zal in de kleinere steden ook gaan gebeuren. Het is daarom noodzaak om nu al goede parkeermogelijkheden voor de fietsende klant te treffen. Autoparkeerplaatsen worden steeds duurder en ruimte is schaars. Ik ben van mening dat ondernemers zich van deze problemen bewust moeten worden, voordat het te laat is.

Heeft u nog een boodschap voor andere ondernemers?

Jazeker! Ruim eenderde van het klantenbestand komt op de fiets naar de winkel. Dit is zeker niet weinig. Ik vind dat een ondernemer zich dus in moet zetten voor deze grote groep klanten, te beginnen met goede fietsenrekken bij zijn winkel.

doen. Ook is gebleken dat fietsers meer gespreid over de dag de winkel bezoeken.

Een fietser komt ook in de daluren. Handig voor het efficiënt inzetten van personeel.

4. Een fiets neemt tien keer zo weinig ruimte in als een auto

Tien op de plek van 1. Op één autoparkeerplek kunnen pakweg tien fietsen gestald worden. Met andere woorden in plaats van de wensen van één klant te vervullen, kunt u tien mensen tevreden stellen. Met goede fietsvoorzieningen maakt de entree van uw winkel een ordentelijke indruk en de fietsende klant voelt zich welkom. Goede fietsenrekken hebben het keurmerk FietsParkeur.

5. Goede fietsenrekken staan boven aan het wensenlijstje van klanten

In 2004 stelde het CBL een servicewensen top 3 op. Achter 'snelkassa's' (84 procent) en 'extra geld kunnen pinnen' (72 procent) kwam 'betere fietsenrekken' (ook 72 procent) verrassend op de derde plaats terecht. De klanttevredenheid zal dus stijgen wanneer u bij parkeren ook aan fietsparkeren denkt. In sommige steden is het autoverkeer rond de supermarkten op de piekmomenten problematisch aan het worden. Klanten moeten wachten op een parkeerplekje en raken geïrriteerd, het gevoel van gezellig boodschappen doen is ver weg. U heeft er baat bij als de klanten die niet per se met de auto hoeven komen, een ander vervoermiddel kiezen. Een warm welkom kan mensen er toe verleiden de fiets pakken. Behalve goede fietsenrekken, horen daar ook prettige fietsroutes bij. Kijk eens, samen met de gemeente, naar de belangrijkste wegen die klanten kiezen om bij u te komen. Ook het allerlaatste stukje van de route verdient aandacht. Komt uw fietsende klant een beetje tot zijn recht tussen uw parkerende autoklanten?



Wat kunt u doen



1. Ga eens kijken hoe de fietsende klant bij uw winkel komt.

Zijn er op de route naar uw winkel rare of gevaarlijke situaties? Vraag aan de gemeente of ze die situatie kunnen verbeteren. U kunt ook de plaatselijke Fietzersbondafdeling om advies vragen als de oplossing niet voor de hand ligt.

2. Bekijk de fietsparkeervoorzieningen bij uw winkel

Staan er genoeg rekken?

Om te weten te komen hoeveel genoeg is, kunt u het beste het aantal fietsen tellen op een druk tijdstip.

Staan ze op de juiste plek?

Bedenk uit welke straten uw klanten komen aangefietst en wat dan de meest logische plek is om te parkeren. En u weet zelf al: fietsers lopen niet graag, ze zetten hun fiets liefst het dichtst bij de ingang.

En zijn het goede rekken?

Goede fietsenrekken hebben het keurmerk FietsParkeur (zie de site van de Fietzersbond, www.fietzersbond.nl/stallingsbeleid). Zeker in steden met een hoog fietsdiefstalrisico zijn fietsenrekken waar je makkelijk je fiets aan vast kunt zetten een absolute must.

3. Aan de slag!

Hulp nodig?

Vraag advies aan de Fietzersbond. Zowel de mensen van het landelijk bureau in Utrecht als een van de vrijwilligers van de afdeling in uw vestigingsplaats staan u graag te woord. Voor de contactpersonen van de plaatselijke afdelingen van de Fietzersbond, zie www.fietzersbond.nl/afdelingen.

Wat is FietsParkeur?

FietsParkeur is een keurmerk voor fietsenrekken, opgezet in 1999 door de Vereniging van fabrikanten van fietsparkeervoorzieningen Fipavo en de Fietzersbond. Fabrikanten mogen een rek het stempel FietsParkeur meegeven als aan een aantal eisen is voldaan.

De belangrijkste zijn:

- *het rek moet gemakkelijk te gebruiken zijn*
- *voor veel verschillende soorten fietsen geschikt zijn*
- *fietsen moeten niet beschadigd worden (genoeg ruimte tussen de fietsen)*
- *kraakbestendig*
- *vandalismebestendig*
- *Als het in de openbare ruimte staat, moet het rek een aanbindmogelijkheid hebben (met behulp van een slot moet de fiets makkelijk aan het rek kunnen worden vastgemaakt)*

Zie ook: www.fietzersbond.nl/stallingsbeleid

www.fietzersbond.nl



Deze folder is een uitgave van de Fietzersbond, postbus 2828, 3500 GV Utrecht, info@fietzersbond.nl.

Voor meer informatie: www.fietzersbond.nl.

Redactie: Bart Lijmbach en Karin Broer. Ontwerp: WAT ontwerpers, De Bilt.