



'Achter de schermen zijn we superinnovatief, voor de gast zijn we traditioneel en vertrouwd!'

De lekkerste broodjes van Nederland, daar zijn ze bij het Stads-Koffyhuis experts in. Wie het niet gelooft kan komen proeven en met eigen ogen de prijzenkast aanschouwen. Bedrijfsleiders Ferry van Winden en Roland Dijkman vertellen over de kracht van een traditioneel koffiehuis aan een van de meest pittoreske Delftse grachten.

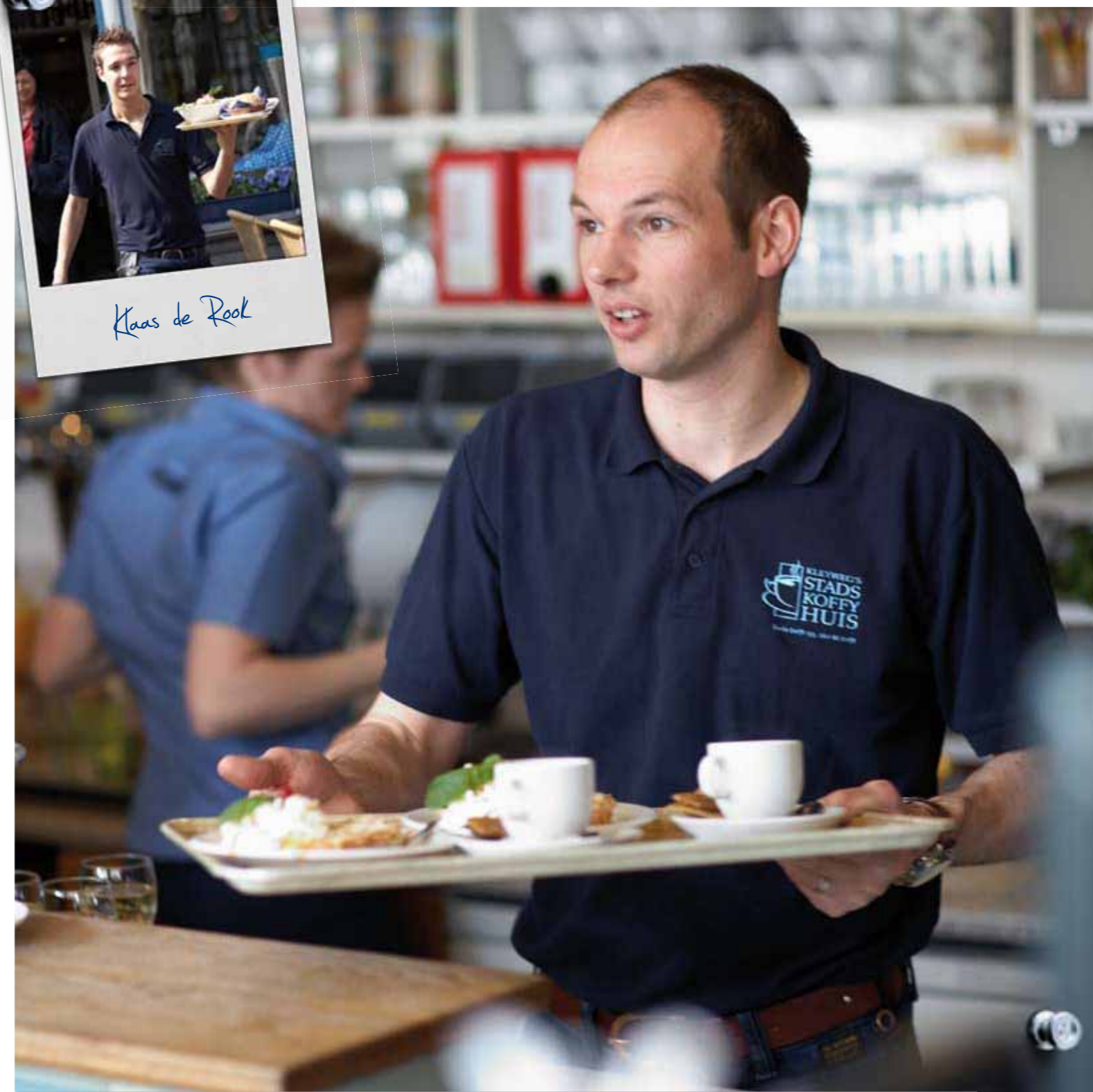
Van Winden: 'Op de gevel van Kleyweg's Stads-Koffyhuis staat de spreuk: *Vroeg of laat ontdek je Delfts meest geliefde plekje*. Onze missie is de mensen die hier voor het eerst binnen stappen, ook

te laten terugkomen. Negentig procent van onze gasten doet dat ook met regelmaat. Dijkman: 'Een horecabedrijf moet betrouwbaar zijn als het gaat om de kwaliteit van de producten. Die moet niet alleen goed, maar ook constant zijn.'

'Het klinkt misschien raar,' zegt Van Winden, 'maar wat de constante kwaliteit betreft nemen we een voorbeeld aan fastfoodketens als Mc Donalds. Waar en wanneer je die Big Mac ook koopt, van Tokio tot New Delhi, al is het midden in de nacht, hij smaakt overal hetzelfde en is van constante kwaliteit.'

Dijkman: 'In de keuken kunnen de koks met één druk op een touchscreencomputer de ingrediëntenlijst en bereidingswijze van een gerecht tevoorschijn toveren. Je creëert zo een standaard werkwijze, daardoor weten onze gasten gewoon wat ze bij ons kunnen verwachten.'

Van Winden: 'We zijn ook scherp op de snelheid waarmee de gasten geholpen worden. We hebben een zeer geavanceerd systeem dat kassa, keuken, in- en verkoop aan elkaar koppelt.'





Kleyweg's Stads-koffyhuys
 Oude Delft 133
 2611 BE Delft
 015 - 2124625
 www.stads-koffyhuys.nl

Zitplaatsen binnen: 130
 Zitplaatsen buiten: 80
 Drukke lunch: 300-400 personen
 Drukste dag ooit: 850 klanten



Van Winden: 'Bij ons is rapportage veel meer dan een overzichtje van de omzet aan het einde van de dag. Wij willen weten: hoeveel bestellingen zijn qua bereidingstijd over die twaalf minuten heengegaan? En hoe komt dat? Hebben we op dat tijdstip een grotere personeelsbezetting nodig? Moet er een nieuw apparaat komen? Of kan de samenwerking en communicatie worden verbeterd?'

We monitoren daarmee niet alleen het aantal gasten en de gemiddelde besteding van de gasten, maar ook de gemiddelde lunch- en dinertijd, en zelfs de gemiddelde bereidingstijd van de bestellingen.'

Dijkman: 'In de keuken komen de bonnen wit binnen op het touchscreen. Na zes minuten wordt die bon geel, na twaalf minuten rood. De sport is om de bon geel 'weg te tikken'. Hoe korter je de wachttijd maakt, hoe blijer de gast is, en hoe meer tijd wij hebben om omzet te maken. Dat is ook de ervaring: wordt de gast snel geholpen, dan gaat hij óf meer besteden, óf de tafel komt eerder vrij voor de volgende gasten.'

'Het klinkt wat technisch allemaal,' vervolgt Dijkman, 'maar de gast merkt van al die technische snufjes helemaal niets. Hij of zij zit in een vertrouwd, traditioneel en gezellig koffiehuis of op een zonnig terras.'

'Voor de werknemers lijkt die processturing misschien saai of vervelend', meent Van Winden. 'Maar het zorgt voor zoveel duidelijkheid en structuur dat het voor ons vooral een teamsport wordt. Dat spel met elkaar spelen is veel leuker dan discussiëren over de paprika die wel of niet in de omelet moet.'

'Bovendien kunnen we door onze innovatieve 'achterkant' heel zorgvuldig aan menu-engineering doen', zegt Dijkman. 'Met een paar muisklikken kan ik de inkooprijzen aanpassen en dan heb ik de kostprijscalculatie weer op orde. We leven namelijk niet in een tijd waarin we de prijzen zomaar kunnen verhogen, dus we kijken heel goed hoe we slimme producten kunnen gebruiken om een gezonde marge te behouden.'

'Onze absolute toppers? Dat zijn de broodjes, koffie en pannenkoeken', zegt Van Winden. 'We hebben een hele prijzenkast vol bekertjes voor Het Lekkerste Broodje van Nederland.'

Zijn er nog aandachtspuntjes in dit florierende bedrijf? 'Die zijn er altijd', aldus Dijkman. 'We gaan extra aan het diner 'trekken'. Zo willen we ook in de daluren meer traffic krijgen.'

