



## John Coppens van Warenhuis Coppens 'Attent zijn geeft trouwe klanten'

Het is een begrip in de wijde omgeving. Warenhuis Coppens hoort bij Volkel en andersom. Gerard Verbossen is op bezoek bij John Coppens, samen met vader Jan directeur van het gelijknamige warenhuis. "Je moet de mensen winkelplezier bieden. Mensen kunnen hier van alles vinden. Zomaar lekker rondneuzen kan ook. En ons geheim: attent zijn en vooral service verlenen. Dat geeft trouwe klanten."

Jan Coppens begon veertig jaar geleden een antiekhandel in zijn garage in de Elandstaat in Volkel. Later verhuisden hij en zijn vrouw Betsie de onderneming naar de Lagenheuvelstraat, Daarmee werd één van de weinige zelfstandige warenhuizen in Nederland op de kaart gezet. Op tienduizend vierkante meter vinden klanten er talloze artikelen op gebied van onder meer

wonen, inrichting, decoratie en tuin. Door rechtstreekse inkoop zijn de prijzen tot zo'n vijftien procent lager.

### Alle ruimte

"Vanaf mijn zestiende ben ik in de zaak gegroeid", begint John. "Het was midden in de jaren tachtig, de grote groei begon. Ik kreeg alle ruimte om me te richten op inkoop. Van vuurwerk bijvoorbeeld. Je stoot wel eens je neus, maar daar leer je van. We wisten altijd alles weer weg te zetten. Onze benadering: de consumentenmarkt in combinatie met partijgoed, is daarbij een rake zet."

Intussen heeft Coppens 24 mensen in dienst, goed voor 19 fte's. "Onze seizoenshal is de hal met het meeste traffic: carnaval, tuinmeubels, kerst en vuurwerk zijn de grote publiekstrekkingen. Die cyclus houden we aan. We hebben een complete collectie waarbij we kijken naar de

breedte van het aanbod. Veel andere aanbieders kijken echter puur naar wat een vierkante meter oplevert. Door onze breedte hebben we geen top tien, maar een top dertig, zeg maar. En we hebben niet alleen de vijf beste artikelen uit een collectie, wij hebben er vijftien."

### Webshop

"Wat is het belang van internet?", informeert Gerard. "Dat is heel wezenlijk. Tien jaar geleden was een website belangrijk, nu draait het om de webshops. We hebben er zes, voor verschillende onderdelen van de winkel. Alles werkt in één systeem. Wordt in de winkel een product afgerekend, dan gaat dat automatisch van de webshopvoorraad af. Zo'n webshop is onmisbaar omdat de koopbeslissing tegenwoordig 'thuis op de bank' wordt gemaakt. Klanten die binnenkomen zijn gericht dan voorheen. Vroeger was je visser, nu jager. We zijn actief in social media willen ons nog altijd beter profileren." "Waar die klanten vandaan komen? Het winkelend publiek komt vanouds uit de driehoek Nijmegen-Eindhoven-Den Bosch. Of we ooit wel eens over verhuizen hebben gedacht? Wel, een jaar of vijftien geleden speelde dat, inderdaad. Economen zouden het ons aangeraden hebben, maar voor ons speelde de band met Volkel een belangrijke rol. Coppens is Volkel, toch? En een Van Tilburg zit ook in Nistelrode, een Harense Smid in Haren. Gewoon omdat het kán."

### Loslaten

Moeder Betsie is nog dagelijks in de winkel actief. "Zij doet de administratie, samen met mijn vrouw Astrid. Mijn vader springt in op drukke tijden, maar heeft het verrassend goed los kunnen laten. Hij draait zich om en is met iets anders bezig. Trouwens, al die vernieuwingen met internet is niks voor hem..." Gerard stelt: "Dat is ook een compliment aan jou, want kennelijk kan hij het met een gerust hart aan je overlaten." "Klopt, we zitten ook al heel lang op één lijn en doen heel veel dingen samen." "Kun je werk en privé scheiden?", wil Gerard weten. "Dat is moeilijk, want je neemt het toch mee naar huis. Als ik met Astrid in een winkel kom, kijk ik eerst naar wat voor stellingen ze hebben... Grappig hè? Voor hobby's heb ik de laatste tijd wat minder tijd gehad, maar ik mag graag fietsen en karten. En ik geniet van onze kinderen bij het volleybal. Het gezin is belangrijk, het geeft je rust."



John Coppens

### Drie steekwoorden tot besluit:

#### Zelfstandig ondernemerschap:

"We doen het allemaal samen. Het blijft een uitdaging."

#### Privé:

"Er zullen best dingen veranderen, maar wij willen Coppens in Volkel houden."

#### Toekomst:

"Samen lekker oud worden en af en toe met vakantie"