

Hoppa! Weer een webwinkel erbij

Dirk Jan Pheifer (27) in Sneek snapt hoe je een webwinkel aan de praat krijgt. Hij heeft er nu 5. Op naar de 25.

IRENE OVERDUIN

Ontkalkingtableten, waterfilters, stofzuigerzakken. Dirk Jan Pheifer is de eerste om toe te geven dat het geen sexy spullen zijn. Maar ze lopen als een tielier. „Ik verbaas me steeds weer als ik zie waar mijn klanten vandaan komen. Uit Rusland, Kroatië, Nieuw-Zeeland, Italië.”

Duizend bestellingen per maand verwerkt hij al gauw. En een half miljoen aan jaaromzet haalt hij ook wel.

Zo druk kreeg de webondernemer het, dat hij zijn vader Ibo - die 25 jaar in de ict werkte - in dienst heeft genomen. Ibo doet de debiteuren, crediteuren en klantcontacten, terwijl Dirk Jan de sites op scherp zet, acties bedenkt, advertenties plaatst en onderhandelt met leveranciers.

Een kwart van de nieuwe bedrijven is tegenwoordig een webwinkel. Het gros mislukt. Ook Dirk Jans eerste stappen in de e-



De Sneker web-entrepreneur Dirk Jan Pheifer (r) nam zijn vader Ibo (l) in dienst. FOTO SIMON BLEEKER

commerce waren kreupelig. „Ik had een half jaar in Engeland gewoond en daar de koffiehype meegemaakt die hier toen nog moest beginnen. Zelf ben ik ook koffiefanaat, dus ik dacht: espressomachines, dat wordt het.” Maar ze verkochten voor geen meter. „Toen dacht ik: koffiebomen!” Werd ook niks.

Raak schoot hij pas bij de derde inval: onderhoud. Espressomachines moeten gereinigd worden, en Dirk Jan ging ontkalkers verkopen voor de A-merken. Alles deed hij in de begintijd zelf, web-

sites bouwen, voorraad regelen, pakketjes maken, naar het postkantoor hollen. De orders stroomden binnen. De stap naar melksysteemreinigers was een kleine. Aansluitend kwamen waterontkalkers in het vizier. En sinds kort doet Everlake ook in stofzuigerzakken.

Waar dit ophoudt? Voorlopig niet. „Het is een *mindset*. Als je eenmaal begrijpt hoe het werkt, kun je steeds nieuwe winkels beginnen.”

Met pen en opschrijfboekje struinen door groothandels le-

vert een schat aan nieuwe ideeën op. Over vijf jaar staan er 25 winkels achter zijn naam, zegt hij zonder een spoor van overmoed.

„Bij elke nieuwe winkel doe ik eerst weer alles zelf.” Pas als de zwier er in zit, stoot hij het voorraadbeheer en het verzendwerk af aan een verzendhuis in Bleiswijk.

Websites bouwen laat hij tegenwoordig over aan specialisten „Daar zit zoveel ontwikkeling in. Dat is voor mij niet meer bij te houden. Elk jaar moet je vernieuwen. Als je fouten maakt, rekent



‘Oei, de waardering zakt. Zo even naar kijken’

Google je daar direct op af.” Ofwel, je tuimelt in de ranking en bent slechter vindbaar.

Een perfecte website geeft ook rust. „Je wilt geen klachten hebben, want daar heb je veel werk van.” Vader en zoon zitten bovenop de reacties en waarderingscijfers. „We reageren direct op alles onder de 3 sterren.” Ibo kijkt nog even in de computer en ziet tot zijn schrik dat de waardering is teruggezak van 9,2 naar 9,1. „Zo even naar kijken.”

Dirk Jan weet inmiddels op welk knoppen hij moet drukken.

„Als we de advertenties uitzetten, verkopen we á la minute minder.”

Meer dan duizend zoektermen heeft hij geclaimd die direct naar zijn sites leiden. „Een woord als koffie doet niks, veel te breed. Je moet het specifiek maken. Google straft schoten hagel ook af trouwens.” Blogs, twittertips, acties, de hele truckendoos gaat open.

Eenmaal per kwartaal deelt Dirk Jan zijn ervaringen met noordelijke collega-webwinkeliers. „We zijn nu twee keer in Leeuwarden bijeen geweest. Je wisselt heel veel kennis uit, we scannen mekaars sites, geven elkaar tips over hoe je meer omzet pakt. We regelen een spreker. Superleerzaam.”

Ibo ziet het met een zekere verwondering aan. „Deze generatie is zo op delen ingesteld. Ik dacht in het begin...je gaat je concurrent toch niet wijzer maken. Toch werkt het zo.”

Dirk Jan broedt alweer op nieuwe plannen. Vorig jaar bivakkeerde hij twee maanden in België om de markt te verkennen, dit jaar heeft hij zijn zinnen gezet op Engeland.

Een stenen winkel? Hem niet gezien. „Een dag geen klanten...dat vreet aan je creativiteit.”

> www.everlake.nl
> www.eccellente.nl
> www.swirlShop.nl