

Interview met Peter van Keulen, oprichter van marktonderzoeksbureau Simstore 360® in Nederland



Je bent nu sinds augustus 2007 aan de slag met Simstore 360®. Kan je uitleggen wat jullie doen bij Simstore360®?

Wij zijn een marktonderzoeksbureau dat zich richt op het online simuleren, registreren en analyseren van aankoopgedrag in winkels. Met onze innovatieve online onderzoeksmethode weten wij het feitelijk shoppergedrag op een betrouwbare manier te voorspellen. Op deze manier verkrijgen FMGC fabrikanten in een relatief kort tijdsbestek nieuwe inzichten in aankoopgedrag en bouwen dus voorsprong op.

Wat levert dit op voor jullie klanten?

Wij streven ernaar om nieuwe inzichten zo concreet mogelijk te vertalen naar aanbevelingen en denkrichtingen voor groei. Je kunt bijvoorbeeld denken aan vraagstukken op het gebied van categorie segmentatie - heel relevant in het kader van de zogenaamde 'Kiezen of Verliezen' trajecten -, het introduceren van nieuwe producten of het identificeren van prijsplafonds. Het grote voordeel van *virtual shopper research* is dat wij instaat zijn om winkelomgevingen online, klantspecifiek in te richten. Heel flexibel en praktijkgericht dus. Bovendien kan je online heel goed registreren hoe shoppers hun keuze maken voor een bepaald product en de relevantie bepalen van uiteenlopende aankoopmotieven. Tenslotte, niet onbelangrijk, online onderzoeken

vergen doorgaans een lagere investering dan traditioneel, in-store onderzoek.

Waar komt het concept vandaan?

De onderzoeksmethode is in Zweden bedacht en in eerste instantie voor Arla Foods ontwikkeld. De marketingdirecteur van Arla Foods was in 2002 op zoek naar een snel, betrouwbaar en betaalbaar alternatief voor bestaande methoden. De huidige oprichters - Anders Orböm en Andreas Lee - hebben het online concept bedacht en kregen vervolgens als reactie: "Ga het maar doen." Zo is het begonnen. Inmiddels heeft onze holding een vaste plek in het Gazelle top 20 klassement van snelst groeiende bedrijven in Zweden!

Hoe is Simstore op jouw pad gekomen?

Op de laatste dag van een interim opdracht bij Sanoma Uitgevers. Mijn leidinggevende drukte mij bij vertrek een kaartje in handen van een van de oprichters van een nieuw onderzoeksbureau uit Stockholm. Hij was enthousiast en stelde voor hen eens te bellen. You never know. Voordat ik het wist zat ik in het vliegtuig naar Zweden

Hoe pakte jij het vervolgens aan?

De eerste periode heb ik gebruikt om de potentie in de markt te onderzoeken. Dat deed ik toen nog naast mijn interim werkzaamheden. Al snel bleek de potentie maar de combinatie met interim werk en een aantal nevenactiviteiten bleek niet optimaal. Daarom besloot ik in augustus 2007 om de stap te nemen. Ik ging full time aan de slag als ondernemer met als uitdaging echt een nieuw bedrijf op te zetten. Het is een spannende en tegelijk ook een heel uitdagende fase geweest.

Waarom koos jij voor het zelfstandig ondernemerschap?

Aan elke carrièrestap die ik heb gemaakt liggen triggers ten grondslag. De stap van vast naar interim was sterk ingegeven door het naar mijn idee sterk afgebakende kader waarin ik vond dat ik werkte. Dat bleef maar knagen. Tot ik op een gegeven moment bij een commerciële training eind 2002 met de neus op de feiten werd gedrukt. "Ga doen wat je hart je ingeeft. Waarom zeg je je baan gewoon niet op!" Confronterend maar wel de laatste zet die ik nodig had en het moment dat ik besloot als interimmer te gaan werken. Als interimmer wilde ik graag groeien in mijn opdrachten, vooral niet elke keer hetzelfde kunstje doen. Veelzijdigheid en afwisseling. Nieuwe opdrachtgevers en verschillende type opdrachten. Eigenlijk als ik terug kijk is mij dat ontzettend goed gelukt. Ja, en toen kwam bij toeval deze buitenkans op mijn pad om als ondernemer aan de slag te gaan. Na vijf jaar interim had ik de behoefte om opnieuw de bakens verzetten. Dit was mijn kans om als ondernemer helemaal zelf iets van de grond af op te bouwen. Dit moest ik gewoon gaan doen.

Voldoet het zelfstandig ondernemerschap aan jouw initiële verwachtingen?

Ja en meer. Met name de veelzijdigheid en dynamiek spreken mij enorm aan. Van website tot financiering, van strategie tot werving & selectie het zit standaard in mijn werkweek tegenwoordig. De grote en kleine successen die je kunt vieren geven een enorme kick! Dat prospects zelf contact opnemen om meer te horen over onze dienstverlening is echt een fantastische moment geweest. Maar ondernemen is ook langdurig wachten op het geld van

een opdrachtgever, terwijl er diverse financiële verplichtingen uitstaan...

Wat zijn de plussen?

De grootste plus is misschien wel dat je het onbekende tegemoet gaat en dat klanten tevreden zijn. Ik kan je verklappen dat ik van ontevreden klanten echt minder goed slaap. Dat het team het leuk vindt om voor je te werken ervaar ik ook als een groot compliment. Net als de persoonlijke ontwikkeling van de mensen in het team. Daar zit ook direct een grote uitdaging. Want we willen veel en zijn ambitieus maar er moet wel een goede balans zijn tussen werk en privé.

Wat valt je tegen?

Je bent met iets nieuws bezig. Dan moet je accepteren dat dingen niet altijd direct goed gaan. Ik merk dat ik daar wel eens moeite mee heb. Soms is dat ook ongrijpbaar. Immers, als zaken soms tegen zitten ga je direct nadenken hoe dat beter of anders kan. Dat voert de druk op. Zeker ook omdat wij graag verwachtingen willen overtreffen. Dat dit uitgangspunt goed is maar niet altijd volledig haalbaar, moet ik leren accepteren.

Voordat je met als ondernemer bent begonnen heb je vijf jaar geïnterimd. Wat zijn de verschillen tussen het ondernemerschap en interimmen?

In beide gevallen loop je een zeker risico. Zeker, ik vond het een grote stap om te gaan interimmen. Maar de risico's zijn relatief klein. Als je het goed doet, dan was er de afgelopen jaar in het vakgebied veel aanbod van uitdagende projecten. De risico's als ondernemer zijn echter wel groter. Ik ben nu niet alleen verantwoordelijk voor mijn eigen inkomen maar ook dat van mijn collega's. Een ander belangrijk verschil is dat interimwerk vaak korte klussen zijn, terwijl ik nu op

de korte termijn allerlei activiteiten ontplooi om ook meer op de lange termijn doelen te verwezenlijken. Eigenlijk het verschil tussen een sprint en een duurloop.

Wij denken vaak dat een ondernemer 24/7 bezig is met zijn zaak. Jij hebt nu ook een gezin. Hoe zit het met jouw work-life balance?

Een eyeopener voor mij was dat ik aan de lunchtafel tijdens een van m'n interim opdrachten merkte, dat het gesprek ging over allerlei leuke onderwerpen maar dat ik zelf weinig kon bijdragen. Eigenlijk veel te veel gericht op werk. Zeer confronterend, hier wilde ik verandering in brengen. Ik deel mijn tijd nu heel duidelijk in. Simstore zit altijd in mijn hoofd, maar ik werk denk ik zo'n 50 tot 60 uur per week. In die tijd moet het werk gewoon gedaan worden. Dat betekent keuzes maken, waardoor ik meer tijd heb voor sport, mijn zoontje en andere interesses. Eerlijk gezegd bevalt mij dit heel goed.

Wat moet je meebrengen om zelfstandig ondernemer te worden?

Je moet allereerst all round zijn. Er komt van alles op je af en jij moet elke keer besluiten of je er wel of niet iets mee wilt. Daarnaast moet je zeer verkoopgericht zijn. Je eerste klanten moet je optimaal bedienen anders is het snel afgelopen. Als het tegenzit moet je bereid zijn om behoorlijk te incasseren. Daar hoort ook een lange adem bij. Je inzet van vandaag leidt niet altijd direct morgen tot resultaat. En je moet een optimist zijn. Voortdurend nieuwe kansen en mogelijkheden zien en daar ook achteraan gaan.

Je hebt nu een bedrijf met drie mensen in dienst. Wat maakt jou anders als ondernemer?

Ik probeer goed voor mijn collega's te zorgen. Van iedere nieuwe medewerker wordt een persoonlijke analyse gemaakt waardoor wij intern exact van elkaar weten waar we goed in zijn en waar we elkaar in aanvullen. Daarmee benutten elkaars kwaliteiten optimaal. Daarnaast probeer ik niet volledig te focussen op het eindresultaat, bijvoorbeeld een omzet- of groeidoelstelling. Eerder streef ik klanttevredenheid na, project voor project. Zoals de mental coach van de Olympische hockeyploeg onlangs in een interview zei: "Het doel is niet goud winnen maar iedere eerstvolgende bal zo goed mogelijk naar een teamgenoot spelen, dan win

je vanzelf". De parallel naar onze situatie is dat wij vooral moeten streven naar tevreden klanten door projecten goed op te leveren.

Als je morgen je carrière opnieuw kon starten, wat zou je anders doen?

Eigenlijk niet veel, alle verschillende fasen en functies zijn boeiend geweest. Achteraf zou ik liever bij Libertel zijn gestart en niet bij KPN. Libertel – tegenwoordig Vodafone - was toen de eerste challenger in de telecommarkt. Deze ondernemende werkomgeving had achteraf veel beter bij mij gepast dan het gevestigde KPN. Toch koos ik voor de naam en uitstraling van de multinational KPN. Dat was kiezen voor zekerheid en dat past mij achteraf gezien duidelijk veel minder.

Voor meer informatie over Simstore 360, www.simstore360.nl