

Amanda en Liëlle Weener

# ‘We stellen prioriteiten: de klant gaat altijd voor’



Liëlle (l.) en Amanda Weener: “Het is leuk om te horen dat mensen verrast zijn door de goede prijzen van onze meubels.”

Foto: Rolf van Koppen Fotografie

Sinds 2012 zijn de zussen Amanda en Liëlle Weener eigenaar van Bellisimo By Due Sorelle in Naaldwijk. De woonwinkel aan de Rembrandtstraat heeft vooral woondecoratie en kleinmeubelen en sinds drie jaar verkopen ze in de Warehouse aan de Industrieweg vooral grotere meubelen. “Daar zijn we mee begonnen toen mensen in de woonwinkel steeds vaker naar tafels en stoelen vroegen.”

door Lisette Eindhoven

Prachtige houten tafels met luxe eetkamerstoelen zijn er genoeg in de Warehouse, evenals veel banken, lampen en wanddecoratie. “Klanten kunnen alles direct meenemen of thuis laten bezorgen. Een andere kleur of stof moeten we bestellen, maar dan zijn er wel langere levertijden,” zegt Liëlle. “Als mensen zelf hun meubels ophalen, dan scheelt dat in de bezorgkosten.” Service voor de klant dus. “En producten die al lang in de winkel staan doen we geregeld weg voor een showroomprijs.”

## By Due Sorelle

Op de vraag wat hun zaken tot een succes maakt, lachen de zussen: “Door wie we zijn!” De zussen vullen elkaar tijdens het interview steeds aan, ze zijn goed op elkaar ingespeeld. Bellisimo heeft niet voor niets de toevoeging ‘by due sorelle’ gekregen. “De naam is ontstaan toen we nog Italiaanse delicatessen verkochten, nu zijn alleen nog enkele wijntjes met mooie glazen over,” zeggen ze. “Verder zijn we gewoon eerlijk en bieden goede service en advies.” “Klanten

mogen een meubelstuk rustig mee naar huis nemen om te kijken of het goed staat,” zegt Liëlle. “We zullen mensen niet pushen om iets te kopen, we praten klanten niets aan,” zegt Amanda.

## Rijdende styliste

De service gaat nog verder. “We hebben rijdende stylistes, Liëlle is een van hen,” zegt Amanda. “Op verzoek van de klant ga ik na de levering met een bus vol accessoires naar de klant en kijken we wat er nog in huis ontbreekt,” zegt Liëlle. Sommige mensen beginnen met een geheel nieuwe inrichting, maar het kan ook zijn dat ze alleen een aanvulling zoeken.” De klant hoeft niet bang te zijn dat alles opnieuw moet worden ingericht. “We adviseren soms wel om accessoires te groeperen in plaats van overal iets neer te zetten. Dat geeft heel veel rust.”

## Taakverdeling

De zussen hebben een globale taakverdeling. Amanda houdt zich vooral bezig met het stylen van de winkels en met het personeel. “We hebben drie medewerkers en meestal een stagiair hout- en meubilering. Ik houd, naast de dagelijkse contacten, ook functioneringsgesprekken met de medewerkers,” zegt ze. Ook Liëlle vindt de gesprekken met de medewerkers belangrijk: “We leren van elkaar en leuke nieuwe ideeën zijn altijd welkom.” Liëlle is verantwoordelijk voor de financiën, de orders en planning van de leveringen, zij treedt meer op de voorgrond. “We staan allebei in de winkel en ook de inkoop doen we samen.”

## Prioriteiten stellen

Elke dag ziet er anders uit, zeggen Liëlle en Amanda. “We werken met overdrachtslijstjes voor alle medewerkers zodat we weten waar we aan toe zijn. Soms komt er iets ongepland tussen. Dan stellen we prioriteiten: de klant gaat altijd voor. Een klacht over een product proberen we altijd direct op te lossen, daar moeten klanten niet weken op hoeven te wachten.” Op woensdag en donderdag is Liëlle meestal in de Warehouse. “Dan is het daar niet zo heel druk en kan ik van alles regelen en inplannen. Vaak komen dan ook vertegenwoordigers langs. In het dorp is het altijd drukker, er is altijd veel meer aanloop.”

## Peach en kroko

Amanda en Liëlle richten zich op het middensegment, niet duur, niet goedkoop. Liëlle: “Het is leuk om te horen dat mensen verrast zijn door de goede prijzen van onze meubels.” Bellisimo heeft, als enige in de regio, bijna alle meubels van Urban Sofa in de Warehouse staan. “Die hebben een goede prijs-kwaliteitverhouding.” Liëlle en Amanda proberen de winkel in één stijl in te richten. “Niet heel erg modern, we kiezen voor de trends. Maar door gebruik van mooie accessoires is alles wel modern te maken.” Ze lopen even door de winkel en er is keuze uit vele stoffen en tinten. “Banken van bijzondere stoffen, met een bijzondere kleur, of met een chique of een krokolook zetten we zo neer dat de klanten er niet van schrikken, ze willen vaak toch een veilige kleur of stof,” zeggen de dames. “Maar die peach-stoel heeft gewoon een gave stof,” lachen ze. “Je went er snel aan.”