



BAKKERIJ VREUGDENHIL PLUKT
DE VRUCHTEN VAN DRIE STERREN

‘GROOT GEWORDEN DOOR BESCHEIDEN TE BLIJVEN’

Bij binnenkomst word je vriendelijk gegroet en wie even rondneust in de zelfbedieningsschappen, wordt op correcte wijze door één van de medewerksters benaderd: “Zoekt u iets bijzonders?”. De klant die bij Bakkerij Vreugdenhil in Maasdijk op bezoek gaat, voelt zich welkom. Want terwijl het buiten stortregent, toveren de vrolijke verkoopsters bij iedereen een lach op het gezicht. “En dáár gaat het om”, weet Chris Vreugdenhil. “We zijn geen prijsvechters. Persoonlijke aandacht voor de klant is het allerbelangrijkste.”

DOOR LINDA VAN 'T LAND

Kinderen die vanuit de winkel nieuwsgierige blikken in de open banketbakkerij werpen, worden door de klapdeurtjes tussen winkel en bakkerij naar binnen geloodst om met eigen ogen een kijkje aan de werkbank te komen nemen. Als zij op hun verjaardag een traktatie komen ophalen, mogen ze zelf de kaarsjes op de

taart zetten of nog wat laatste versieringen aanbrenge. Bakkerij Vreugdenhil in Maasdijk heeft een groot hart voor de klant. En dat is wederzijds.

Als allereerste bakkerij in Nederland sleepte Vreugdenhil medio mei drie sterren in de wacht bij de landelijke verkiezing Bakker





‘We willen onze klanten echt tot fans maken, die bij ons willen horen en onze beste ambassadeurs zijn.’

met Ster. Een uniek resultaat en de reacties erop zijn ronduit overweldigend. “We hebben ontzettend veel aandacht gekregen vanuit de media en van onze klanten”, vertelt Chris Vreugdenhil. “Het heeft een onvoorstelbaar positief sneeuwbaaleffect op het totale bedrijf: je klanten, je medewerkers én jijzelf worden erdoor aangestoken.” Veel collega’s komen in de weken na de uitreiking een kijkje nemen in het bedrijf. Hoewel ze zich niet altijd bekendmaken, pikt Chris ze er zo uit. “Bakkers willen altijd weten wat een product bij een ander kost. Dat vind ik niet erg, iedereen is welkom. Ik heb hier niets te verbergen, integendeel!”

De regiofunctie die Bakkerij Vreugdenhil al bekleedde, is gegroeid. “We krijgen nu zelfs klanten vanuit Dordrecht of Wassenaar. Mensen zijn kennelijk bereid om tientallen kilometers voor ons om te rijden. Dat heeft mij heel erg gesterkt in de gedachte dat het niet om de laagste prijzen gaat, maar bovenal om service en kwaliteit.”

Fans

“Ik wist het wel!”, roepen veel klanten enthousiast kort na de sterrenregen. Zo trots als Chris op zijn bedrijf en zijn klanten is, zo trots zijn deze klanten op hun beurt op de bakker. En dat vindt Chris misschien nog wel de allerleukste uitkomst van de overwinning. “We willen onze klanten echt tot fans maken, die bij ons willen horen en onze beste ambassadeurs zijn. We streven ernaar dat ze het in onze winkel gezellig vinden, dat ze goed geïnformeerd en verleid worden. Iedereen houdt van aandacht. Klanten moeten een bezoek aan onze winkel het liefst als een warme deken ervaren. Nu blijkt, uit de reacties van onze klanten en uit het juryrapport, dat dat in de afgelopen jaren heel goed is gelukt. Dat is een prachtig compliment voor het uitdragen van je eigen filosofie.”

De Nacht van Vreugdenhil

Bakkerij Vreugdenhil is een echt familiebedrijf. Vader, moeder, twee zoons en een schoondochter werken nauw samen. De mannen staan nog vrijwel dagelijks zelf

met hun handen in het deeg. In het weekend van 25 juni vierden ze met vereende krachten voor al hun fans de Nacht van Vreugdenhil. Van 22.00 uur tot 02.00 uur was de bakkerij tijdens het normale productieproces geopend voor geïnteresseerde bezoekers. Zo’n vijfhonderd mensen kwamen een kijkje nemen. De volgende ochtend was de klant al vanaf 6.30 uur welkom voor de dagelijkse boodschappen en wie dat wou, kon aanschuiven voor een gratis ontbijt. Zo’n 250 dorpsgenoten ontbeten mee en tijdens de ‘meet & greet’ met de bakkers later op de dag, in grote partytenten voor de winkel, kwamen nog eens ruim 1.500 mensen de bakkers feliciteren. “Dat hadden we echt niet verwacht”, lacht de bakker. “Succes heeft zonder meer een aanzuigende werking op alles en iedereen. Misschien was het maar goed dat het dat weekend pijpenstelen regende, anders hadden we het nooit aangekund!”

Service en kwaliteit

De pijlers onder het succes van Bakkerij Vreugdenhil zijn service en kwaliteit. “Als je deze twee goed voor elkaar hebt, is al het andere slechts bedoeld om je succes te verstevigen.” Chris is niet bang dat de overwinningsroes na verloop van tijd zal inzakken. “Je kunt niet toneelspelen voor zo’n wedstrijd”, legt hij uit. “We hebben ons aan de jury laten zien zoals we al jaren waren. De puntjes staan hier altijd op de i. De ene keer misschien iets schever dan de andere, maar ze staan er wel. Dat is zo, dat was zo en dat zal wat mij betreft nog heel lang zo blijven.” De twee sterren in 2010 en de daaropvolgende drie sterren in 2011 zijn voor hem dan ook de ultieme erkenning van vele jaren vakmanschap en professionaliteit. Reden om ook eens een keer op de bühne te springen, volgens velen. Maar arrogant zal de familie Vreugdenhil van al dat sterrengeweld nooit worden. “We voelen ons niets beter dan een ander”, glimlacht Chris bijna verlegen. “Wij geloven dat elk bedrijf iets unieks heeft. We zijn zoals we zijn. Groot geworden door bescheiden te blijven.” ■

