



‘Ze denken altijd mee en laten je niet vallen’

Eind februari, in de voorjaarsvakantie: Diana Wang had de opening van haar NZA New Zealand Auckland-vestiging perfect gepland. Dacht ze. Maar voor het zover was, kwamen er verontrustende berichten over een toenemend aantal coronabesmettingen. Ze besloot de opening uit te stellen en kreeg daarbij alle medewerking van de modeformule. “Dan merk je dat je met een enorm goede partner in zee bent gegaan”, zegt ze. Uiteindelijk vond op 12 augustus de ‘soft opening’ plaats, in Westfield Mall of the Netherlands in Leidsenhage.

Toen we in februari hoorden van al die besmettingen, dachten we: moeten we niet even pas op de plaats maken?”, vertelt Diana Wang. Zij en haar man bespraken het met hun formule, NZA New Zealand Auckland, en ze merkten meteen dat ze de juiste partnerkeuze hadden gemaakt. “NZA New Zealand Auckland was gelijk bereid om de voorjaarsorder te cancelen en mee te denken”, zegt ze. Ook de huurbazen van de nieuwe Westfield Mall toonden meteen begrip. Op 12 augustus ging de winkel alsnog – ‘stilzwijgend’ – open: ze openden gewoon de deuren, zonder tromgeroffel. De enige actie was een lokale actie: ze deelden één sok uit aan passanten, met de boodschap dat ze

de andere gratis konden ophalen. En zat er een gouden munt in de sok, dan ontving de gelukkige een complete outfit van NZA New Zealand Auckland. Uiteraard had de formule gezorgd voor een display met de regels, desinfectie en een scherm bij de kassa. En qua mondkapjes geven de verkopers gewoon het goede voorbeeld, zegt Diana. Ze zijn blij met hun plek in de mall. Diana: “Voor Nederlandse begrippen is een mall ongekend, iets wat we alleen kennen uit Amerika.” De mall is nog niet af, maar de winkels die er al zitten, zijn allemaal bijzonder, met architectonische elementen en luxe afwerking. De opening zou plaatsvinden in oktober, maar dat wordt nu maart 2021, vertelt ze. Tegen die tijd hoopt ze te profiteren van de landelijke publiciteit.

BOVENGEMIDDELD

Hoe gaan de zaken tot nu toe? “Tot op heden presteren we bovengemiddeld als we kijken naar de benchmark van onze formule”, antwoordt Diana. “Superfijn, dat hadden we niet verwacht. We krijgen voornamelijk lokale mensen en in het weekend ook mensen uit de regio. Ze zoeken toch een uitje in deze periode en daar profiteren we van. Winkelen blijft een ontspanning.” Aanvankelijk had Diana plannen in het achterhoofd voor nog een 2e of 3e winkel erbij, maar voor nu blijft de focus voorlopig op één winkel. Ze werkt met twee oproepkrachten van wie er één hun dochter is. “Je kunt de winkel met zijn drieën bestieren. We zijn zeven dagen open en het is hard werken, maar het is nog te doen. En dat we nog geen personeel nodig hebben, is nu wel fijn.”

VERDIENMODEL

De samenwerking met NZA New Zealand Auckland ervaart ze als een echt partnership. “Je ziet het aan de medewerking die ze nu verlenen, maar ook aan het contract – geen killing maar een fair contract. Het verdienmodel is netjes, het is erop gericht om je zo snel mogelijk dat stukje vet op je botten te laten krijgen. Ze kijken naar de inlading, waar ze eventueel spullen retour kunnen nemen of omruilen, naar welke ondersteuning jij nodig hebt in de winkel en naar de KPI’s: waar zouden we harder en beter kunnen werken om de omzet te verhogen? Hoe ga je met de klant om? Kun je meer artikelen op de bon zetten en hoe pak je dat aan? Ze denken altijd mee en laten je niet vallen.”

WINWIN

Waar liggen er nog kansen? Diana heeft wel een idee voor de webshop, die wordt beheerd door de formule. “In de samenwerking zou het leuk zijn als mensen online iets kopen, ze die order in de winkel kunnen afhalen. Dan maak je een speciale afspraak voor een avond, als met een personal shopper. De kleding ligt dan klaar om te passen en wij kunnen daarin adviseren. Dat is een winwin voor iedereen.” De toekomst is voor haar zeker geen donker gat: “Wij kijken altijd positief naar de toekomst, dat is ondernemerseigen. Privé zijn we natuurlijk bezorgd, maar zakelijk hebben we deze start vol overtuiging gemaakt. Onze ziel en zaligheid zitten erin, naast al onze financiële middelen. Het moet dus succesvol zijn; als wij gaan doemdenken dan straalt je dat uit in de winkel en dan gaat het ook gebeuren, want die energie neem je mee. We geloven ook in de toekomst van de mall. En natuurlijk geloven we in het concept van NZA New Zealand Auckland.” Leuk detail: de winkel is mede gefinancierd via crowdfunding. Diana: “Allemaal privépersonen die in ons concept en in ons geloven. Natuurlijk lossen we netjes af, maar de winkel wordt op dit moment gedragen door heel veel mensen en dat voelt goed.”

Door: Pras Weijers



“Je kunt de winkel met zijn drieën bestieren. We zijn zeven dagen open en het is hard werken, maar het is nog te doen. En dat we nog geen personeel nodig hebben, is nu wel fijn”, vertelt Diana Wang.