



**“Vandaag besteld, morgen in huis!”**

**Kleine webshops worden groot. Meer klanten leiden tot meer bestellingen. Dat is mooi zolang u uw beloften richting klant kunt waarmaken. Dit is het verhaal van Jan Bakker, eigenaar van een webshop met een beperkt assortiment. Zijn shop groeit maar Jans organisatie groeit niet mee. En dus leidt groei tot frustratie. Totdat Jan kiest voor Make or Buy.**

Maart 2005. Internetpionier Jan Bakker begint een webshop. Het assortiment is klein maar de producten verkopen goed. Naast de webshop heeft hij een baan van 4 dagen per week. Zijn schaarse vrije tijd steekt hij in zijn webshop. De zaken gaan goed en al snel moet Jan regelmatig vrij nemen om thuis de leveringen van leveranciers in ontvangst te nemen. Na werktijd is het snel naar huis om de orders van de dag uit te printen, te voorzien van pakbon, etiket en factuur en dan racen om alles voor zessen via het postkantoor te verzenden. Elke dag opnieuw.

Naarmate het succes van de webshop groeit, gaan de bestellingen niet altijd meer dezelfde dag de deur uit. “Ach, een dagje later kan ook!” Jans klanten denken daar anders over en beginnen te bellen. Daar heeft Jan niet op gerekend. Eigenlijk heeft hij ook geen tijd om zijn klanten te woord te staan...

Ook het thuisfront roert zich. De schuur staat vol met voorraad. En de fietsen staan permanent buiten. Met een nat zadel. Wat begon met positieve energie verandert in frustratie. Jan: “Ik kwam erachter dat er iets moest veranderen als ik verder wilde groeien. Het alternatief was: stoppen. Maar dat zou jammer zijn want het liep lekker en ik verdiende er een aardig centje bij.”

In 2006 maakt Jan de overstap naar Make or Buy. De gehele voorraad verhuist naar Den Bosch. Omdat het aantal orders onder de 100 per maand ligt, worden de bestellingen handmatig verwerkt. “Dat gaat prima en voorkomt vaste kosten voor automatisering. Maar de orders rollen wel automatisch uit de printer in het Make or Buy magazijn!”

Het team van Make or Buy geeft dagelijks invulling aan Jans beloften aan zijn klanten. ‘Vandaag besteld, morgen in huis.’ Alle bestellingen verlaten dagelijks op de afgesproken tijd het Make or Buy magazijn en komen compleet en op tijd aan bij een tevreden klant. Jan heeft de vrijgekomen tijd geïnvesteerd in verdere groei. Tegenwoordig runt hij vier webshops. Zijn baan heeft hij opgezegd. Hij concentreert zich nu op inkoop en op de marketing van de webshops. Jan is tevreden en wij ook!

**Make or Buy – Maakt ruimte voor groei**