

ONDERNEMEN

TEKST: KAREL DE VOS / FOTO'S: BERT JANSEN



Listers-eigenaar Camille Peters:
„We willen af van dat prijsimago”.

Listers gaat het concept van de menurestaurants aanpassen. Eigenaar Camille Peters wil een stapje hoger. Weg van het prijsimago, naar nog meer service en beleving. Binnenkort opent Listers een zesde vestiging, in Uden.

MENURESTaurant LISTERS, NUENEN EEN STAPJE HOGER

We spreken Camille Peters bij Listers in Nuenen, een vestiging met 110 zitplaatsen. Volgens de ondernemer geeft dat restaurant een goed beeld van de resultaten van de groep, die momenteel bestaat uit vijf restaurants in de regio Eindhoven. Listers is een typisch voorbeeld van *casual dining*, goed eten in een informele sfeer.

Peters vertelt uitgebreid over de koerswijziging per 29 januari. Geen volledige omslag, wel een

belangrijke bijsturing. „We hebben in onze marketing zes jaar de nadruk gelegd op ‘betaalbaar’ tafelen. ‘Drie gangen culinair genieten voor €21,50’, zo luidde onze slogan. We willen af van dat prijsimago, en het niveau van eten, gastvrijheid en beleving verder verbeteren. Om dat te kunnen waarmaken, moeten we onze prijzen verhogen. Samen met de keukenmanager hebben we alles drie keer doorgerekend en we komen uit op drie gangen voor €24,50. Ons nieuwe motto is ‘Listers: heerlijk en sfeervol genieten’. De nadruk

komt op onze dagverse producten, de creativiteit van de koks, de originaliteit van de menukaart en de presentatie van de gerechten. Prijs is bijzaak als je kwaliteit biedt.” Kwaliteit boven prijs. De eigenaar van Listers gelooft dat de meeste gasten er zo over denken. Natuurlijk blijven er mensen weg, maar hij verwacht ook nieuwe gasten.

CULINAIR ADVISEUR

Een verrassende stap eigenlijk, die Peters zet. Immers, de betaalbare menuformule vormde in

PROFIEL

NAAM EN ADRES

Listers Nuene
Beekstraat 2
5671 CT Nuene
www.listers.nl

EIGENAAR

Camille Peters

GEOPEND SINDS

Maart 2004

OMZETNIVEAU

€900.000,- (exclusief btw)

MEDEWERKERS

6 fulltimers, 20 parttimers

OPENINGSTIJDEN

Maandag t/m zondag 17.00 tot 24.00 uur

VERKOOPCAPACITEIT

110 zitplaatsen

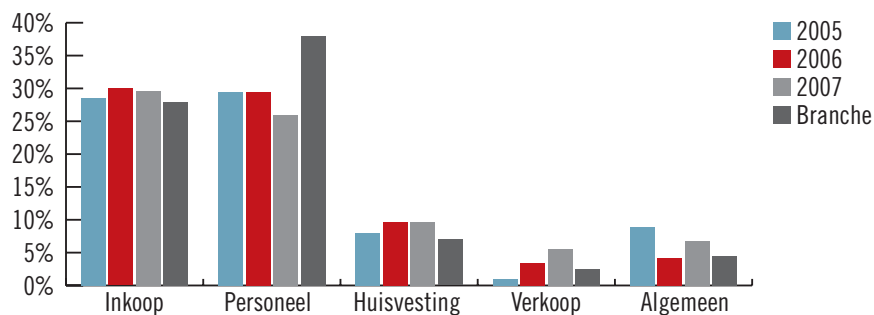
2002 de basis van het huidige succes. De uit de bloemisterijwereld afkomstige ondernemer begon het bedrijf in 1999, aan de Kleine Berg in Eindhoven. Het eerste concept van Listers verdronk binnen enkele weken. Centraal op de menukaart stond de 'tendersteak', een platgeslagen hamburger, in zes varianten, voor f18,50. Met een enorme marge voor de ondernemer, maar kwalitatief niet zo best. Bovendien klopte de organisatie in het restaurant niet. De zaak met 220 zitplaatsen zat bomvol, maar het regende klachten. „Ik liep avond aan avond met cadeau-bonnen rond om de teleurstelling van gasten te verzachten. Dat werkte niet.”

Peters haalde een culinair adviseur binnen, Andreas Vorstermans, een man met kookervaring bij onder andere De Doedelaer in Heeze en De Karpendonkse Hoeve in Eindhoven. Hij haalde het lek snel boven: Listers miste een goede chef-kok die niet alleen top kon koken, maar ook de keuken kon organiseren. Vervolgens kreeg het restaurant een nieuwe menukaart, op basis van de klassieke Franse keuken. Langzaam maar zeker werd de kaart uitgebreid, tot 35 gerechten, en daarnaast specialiteiten, seizoensaanbiedingen en dagmenu's.

En toen kwam de euro. In de aanloop naar de

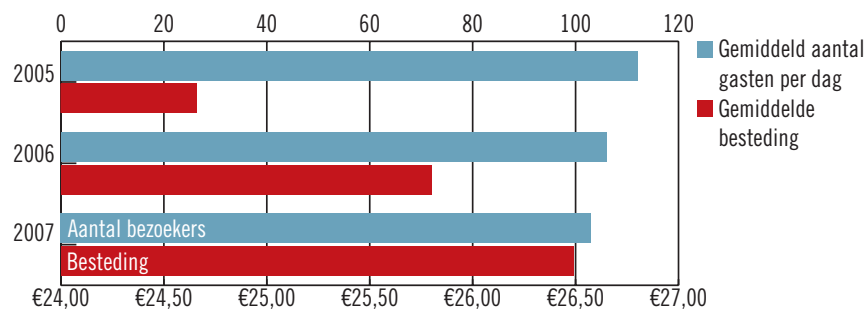
KOSTENVERGELIJKING

De inkoopkosten liggen boven het gemiddelde, maar in 2007 is al een daling te zien. Listers wil de inkoopkosten van de keuken, nu rond 32 procent, verlagen naar een percentage onder de 30 procent. De personeelskosten liggen ruim onder het gemiddelde, door de flexibele inzet van medewerkers. In 2007 was zelfs nog een verdere daling te zien.



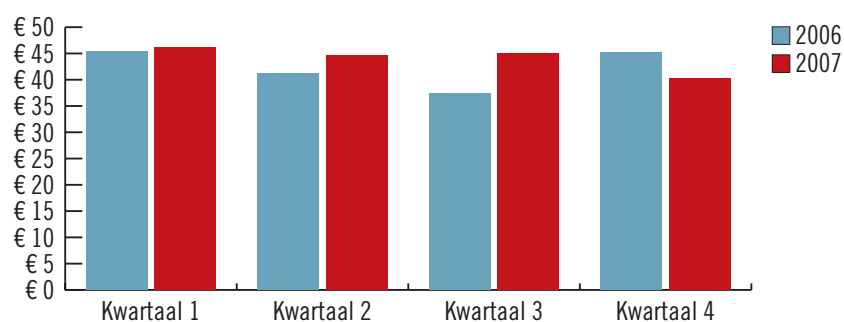
GEMIDDELDE BESTEDING

De gemiddelde besteding bij Listers Nuene gaat omhoog, van €24,66 in 2005 naar €26,49 in 2007, een stijging van 7,4 procent. In dezelfde periode daalde het aantal gasten van 112 naar 103 per dag. Doelstelling is de gemiddelde besteding te laten stijgen naar €30,- door niveau- en prijsverhoging.



PRODUCTIVITEIT

Bij Listers Nuene wordt de productiviteit nauwkeurig bijgehouden. De productiviteit is gemiddeld gezien het hoogst in het eerste kwartaal van het jaar. Deze steeg van gemiddeld €42,31 in 2006 naar €44,02 in 2007, mede door daling van de personeelskosten.



MENURESTAURANT LISTERS, NUENEN

DEZE ANALYSE KWAM TOT STAND IN SAMENWERKING MET
HAYK SIMONS EN VALENTIJN BOMHOF, HORECA ADVIESCENTRUM HTC



introductie van de nieuwe betaaleenheid sloeg de stemming om. De consument zat, mede door 11 september, op z'n geld en juist op dat moment ontstond het beeld dat de horeca massaal de prijzen ging verhogen.

„Er groeide een sfeer van negativiteit rond de horeca. Ik voelde dat we iets moesten doen om niet in de problemen te komen. Zo ontstond het driegangenmenu voor een betaalbare prijs, destijds €19,50. Met keuze uit vijf voorgerechten, vijf hoofdgerechten en vijf nagerechten. Zonder meerprijzen, gewoon keiharde duidelijkheid. Onze drankenprijzen verlaagden we zelfs, om de gasten aan te geven dat wij niet profiteerden van de invoering van de euro.”

Het concept sloeg aan. Zelfs zodanig dat Listers uitgroeide van één naar vijf vestigingen. De economie trok aan, op de kaart kwamen ook enkele gerechten met meerprijs en de gemiddelde besteding liep op naar ruim €26,- per gast.

VOLGENDE STAP

Nu staat de groep menurestaurants dus voor de volgende stap. Camille Peters: „We willen naar een besteding van €30,- per gast. Bovendien hopen we het rendement op te schroeven door verlaging van de keukeninkoop van ruim 32 naar minder dan 30 procent. We bereiken dat door de hogere verkoopprijs, maar ook door kritisch inkopen, waarbij kwaliteit absoluut voorop staat. Met kritisch inkopen bedoel ik vooral dat de koks creatief met de ingrediënten moeten omgaan. Ik ben niet het type dat leveranciers een poot wil uitdraaien of voortdurend gaat shoppen.”

Om de menuprijs uiteindelijk onder de psychologische grens van €30,- te houden, verlaagt Listers de meerprijs voor zeetong (nu + €9,50) en tournedos (nu + €6,50) naar €5,-. Dat vereenvoudigt ook de menuprijzen voor groepen: €24,50 per drie gangen of €29,50 (met zeetong of tournedos). Nieuw is het groepsarrangement (2,5 uur) voor €39,50, met een driegangenmenu inclusief drankjes.

Met de opening van een zesde vestiging, eind maart in Uden, begint Listers de grenzen van de groei te bereiken. Een zevende en mogelijk achtste restaurant ziet Peters nog wel zitten, maar



‘Heerlijk en sfeervol genieten’, luidt het nieuwe credo van Listers.

ANALYSE

Het pand van Listers in Nuenen. Eind maart opent in Uden een zesde vestiging, een zevende en achtste vestiging ziet eigenaar Camille Peters ook nog wel zitten.

STERKE PUNTEN

- Naamsbekendheid in de regio
- Laagdrempelig door goede prijs-kwaliteitverhouding
- Open keuken; meer betrokkenheid van de gast
- Hoge gastenloyaliteit
- Lage personeelskosten t.o.v. branchegemiddelde
- Vernieuwing van het huidige concept

ZWAKKE PUNTEN

- Prijsimago van het restaurant
- Afname in het aantal bezoekers

KANSEN

- Toename in vraag naar casual dining
- Toename in vraag naar groepsarrangementen
- Gebruik streekproducten ter bevordering van de regionale betrokkenheid
- Listers als franchiseconcept

BEDREIGINGEN

- Toename prijsgeoriënteerde restaurants
- Invoering rookverbod horeca per 1 juli 2008

- Gasten stellen steeds hogere eisen

CONCLUSIE

Listers in Nuenen is een sfeervol restaurant. Door het hanteren van een vaste prijs voor een driegangen keuzemenu en een gezellige, moderne ambiance is de formule Listers in de regio Eindhoven een begrip geworden. Met inmiddels vijf vestigingen. Medio 2008 opent in Uden de zesde vestiging de deuren. Ondanks een lichte daling van het aantal gasten, is de omzet gelijk gebleven. Dit komt door een stijging van de gemiddelde besteding in de afgelopen twee jaar met 7,4 procent.

Listers Nuenen heeft als doelstelling het belevingsniveau te verhogen door de kwaliteit van de producten en de service naar een hoger niveau te brengen. Door deze vernieuwing wil Listers minder aandacht geven aan het prijsimago en de nadruk leggen op de totale beleving. Zo probeert Listers een bredere doelgroep aan te trekken en tevens de hoge gastenloyaliteit in stand te houden.

meer niet. In ieder geval niet in eigen beheer. Als zich een geschikte franchisenemer meldt, staat hij daar zeker voor open. Een uitgewerkt franchiseplan heeft hij nog niet, maar de optie tot



Listers miste een chef-kok die niet alleen goed kon koken, maar ook de keuken kon organiseren.

franchising noemt hij zeer interessant. Over de grenzen aan de expansie, zegt hij: „Samen met een keukenmanager en een restaurantmanager stuur ik de groep nu aan. Als we groter worden dan acht vestigingen, moeten we de leiding uitbreiden en dat wil ik eigenlijk niet.”

GROTE LIJNEN

Peters heeft het gevoel dat hij nu goed grip heeft op Listers en prettig bezig is met de grote lijnen. „De kracht is dat we als groep niet afhankelijk zijn van die ene dagomzet. We kijken op lange termijn. Dat spreekt me aan, ik laat me niet graag leiden door de waan van de dag, want dan neem je overhaaste beslissingen. Ik zie de weekcijfers en als die aan de verwachting voldoen, richt ik me verder op de toekomst.” ■