



— HÅNDVÆRKSBAKER MED SUCCES —

Sol over Sindal

HVAD SKAL DER TIL FOR AT FÅ FREMGANG SOM HÅNDVÆRKS-
BAKER I DAG? SPRØD TOG TUREN TIL SINDAL, HVOR PARRET
BAG BAGERI INGEBORG HAR FUNDET SIN EGEN OPSKRIFT.

Dygtige fagfolk
til fingerspidserne!



Tommy Carlsen stiller en tallerken med en velvoksen fastelavnsbolle foran mig, da interviewet begynder. Bagermesteren er tydeligvis stolt af sit produkt, en flot og næsten kuglerund bolle af den gammeldaws type, fyldt med velsmag.

En noget anden oplevelse end supermarkedets sammenfaldne dejfirkanter. Prisen er selvfølgelig også højere, men kvalitet skal koste. Dét er en af Tommy Carlsens mange kæpheste.

– Som håndværksbager driver jeg en specialbutik. Jeg skal lave en ekstraordinær kvalitet og yde en særlig service – og jeg skal ikke konkurrere med dagligvarebutikkerne i byen. Derfor har jeg fx aldrig rundstykker på tilbud, forklarer han.

– Jeg tror på, at mit brød og mine kager smager bedre. De er de penge værd, jeg vil have for dem, uddyber han og ser mig beslutsomt ind i øjnene. Han mener tydeligvis, hvad han siger.

Der er mange flere kæpheste i Tommys stald, men dem vender vi tilbage til. Lad os lige høre historien om Bageri Ingeborg først.

"SOM HÅNDVÆRKSBAKER DRIVER JEG EN SPECIALBUTIK"

Bygget på en brandtomt

Tommy og hans hustru Betina har drevet selvstændig bagerforretning siden 1990. Først på Læsø, siden i Viborg og endelig siden 2005 i Sindal – en by med ca. 3.000 indbyggere mellem Hjørring og Frederikshavn. Gennem årene har bagerparret gjort sig mange praktiske erfaringer med bagerfaget. Erfaringer, som de i dag bruger til at holde en fast kurs gennem et omskifteligt og udfordrende marked.

En af de værste stopklodser på vejen var den brand, der i 2009 totalt raserede bageriet. Tommy og Betina måtte i et halvt år drive forretningen fra det mobile bageri, som forsikringen stillede til rådighed, mens bageriet blev genopbygget. Til gengæld kunne de åbne en helt ny og moderne butik, da trængsleme var overstået. Med et stort og indbydende butikslokale, et café-afsnit og åbent ud til bageriet, så kunderne kan opleve fagfolk på arbejde.

Kunderne må ikke være i tvivl, hos Bageri Ingeborg er faglighed og håndværk i fokus. Derfor kan kunderne også møde Tommy i butikken i dagtimerne og få en uforpligtende snak med bagermesteren.





Kom ud og mød kunderne

Netop det med at synliggøre fagligheden er et af Tommys fokuspunkter.

– Kunderne skal kunne se og mærke ekspertisen. De skal fornemme, at hos os arbejder dygtige fagfolk seriøst med produkterne. Så accepterer de meget nemmere, at tingene koster lidt mere her, forklarer han.

Af samme årsag har Tommy indrettet sin dagsrytme, så han er til stede i butikken, når kunderne er der.

– Jeg er her typisk mellem klokken 7 og 15 hver dag. Plus fra 21 til 02 for at forberede næste dag. Det er vigtigt for mig at være

tilgængelig for kunderne. De skal kunne snakke med mig, stille spørgsmål og i det hele taget mærke, at bagermesteren er der. Tommy har tilsvarende et princip om, at der altid skal være voksent og erfarent personale i butikken. Kunderne forventer kompetence i en specialbutik, og derfor dur det ikke udelukkende at have unge piger bag disken.

”ENSARTET KVALITET ER MIT VAREMÆRKE”

Husk de gamle dyder!

Egentlig handler det ikke om andet end god, gammeldags service. Hvor kunderne bliver set, får små uventede oplevelser og noget at snakke om. Et eksempel: Når der

skiftes ud i brødsortimentet, er der af og til kunder, der bliver utilfredse. Men så får de måske et nyt brød med hjem, helt gratis. Med en anmodning om, at bageriet gerne vil høre, hvad kunden synes om det. Sådan! Med et elegant greb er en utilfreds kunde blevet omvendt til en positiv og engageret kunde, der føler sig set og værdsat.

Overrask kunderne

I Bageri Ingeborg fornyes sortimentet løbende. Gamle kendte brød erstattes med nye, således at kunderne hele tiden kan mærke, at bageriet udvikler sig og ikke er bange for eksperimenter.

– Kunderne skal ikke føle sig sikre på, hvad



7 SPRØDE RÅD FRA TOMMY

01 Husk, at du har en specialbutik

Kunder skal have en anderledes oplevelse end i supermarkedet. Sæt servicen i højsædet, hav dygtige fagfolk i butikken og vær selv tilgængelig som bagemester. Bekræft kunderne i, at det er noget særligt at handle hos dig.

02 Giv kunderne noget at snakke om

Det er forbavsende lidt, der skal til for at give kunden en særlig oplevelse. En lille overraskelse, som fx et gratis brød, kan gøre dig til dagens helt – og give dig positiv omtale, der tiltrækker flere kunder. Billig og effektiv markedsføring.

03 Høj og ensartet kvalitet

Rundstykkerne skal være lige så friske og velsmagende tirsdag kl. 11 som søndag kl. 7.30. Hvis kvaliteten svinger, bliver det de ringeste produkter, du bliver kendt for.

04 Stil nu Kajkagerne, så de kigger samme vej!

En bagerbutik er en totaloplevelse. Belysningen, udstillingen af bagværk, ekspedientens smil, duften af nybagt brød. Kunderne suger til sig med alle sanser, så vær pertentlig med enhver detalje.

05 Løb ikke efter supermarkedet

Ti rundstykker og en dagmartærte for 50 kroner. Det skal du ikke slås med. Vær stolt af dit håndværk, og tag en pris, der matcher kvaliteten. Du kan aldrig vinde ved blot at løbe efter andre.

06 Godt nok er ikke godt nok

Lad være med at skære hjørner med kvalitet og service. Det er lige præcis de to vigtigste grunde til, at kunden går til dig i stedet for den billige konkurrent med gennemsnitlige produkter.

07 Lær og del

Tag rundt i Danmark og kig på kollegerne i branchen. Lær af andres succeser og del selv ud af dine guldkorn. Gode håndværksbagerne bør betragte hinanden som kolleger og ikke konkurrenter.

vi har. Man skal kunne få en oplevelse og måske komme hjem med noget helt andet end planlagt, siger Tommy.

Men nye brød og kager betyder ikke, at sortimentet vokser. Hver gang, nyt kommer til, ryger gammelt ud. En god forretning bygger på sund driftsøkonomi, og for mange brødtyper gør det svært at arbejde effektivt.

Udnytter fordelene som kunde hos CBP

Tommy har været trofast CBP Premium-kunde i mange år. Han forklarer det med, at råvarerne altid leveres punktligt og i samme kvalitet, så der aldrig er negative overraskelser.

– Ensartet kvalitet er mit varemærke, og derfor skal mine råvarer være helt ens fra gang til gang. Men det er også en stor hjælp, at folkene hos CBP er så service-mindede.

Chaufføren er hjælpsom, og vi har en tæt kontakt til såvel vores distriktschef som folkene i kundeservice. Det gør en stor forskel i en travl hverdag, siger Tommy.

– I øvrigt er programmet CBP Premium Pro uhyggeligt fordelagtigt. Vi har lagt vores opskrifter ind, så nu har vi 100% styr på allergener, ingredienser og alt det andet, kunder og Fødevarerkontrollen efterspørger. En stor hjælp!

DER ER HÅB!

Besøget hos Bageri Ingeborg var en opmuntrende oplevelse. Ikke kun på grund af den lækre fastelavnsbolle, der i dén grad smagte af godt håndværk – men også fordi Tommy og Betina har bevist, at man kan få succes uden for de store byer.

Hvis man altså holder sin egen kurs og gør ekstra ud af de klassiske dyder.