



# Voorwoord

**Het leven bestaat uit momenten. Bij Primera maken we die graag bijzonder. U overweegt om zelfstandig ondernemer te worden en u aan te sluiten bij Primera. Via deze brochure willen we u meenemen in onze visie en missie om u te helpen bij deze belangrijke beslissing.**

Primera is met meer dan 530 winkels de grootste winkelformule in de tabaks- en gemaksbranche. We zijn een toonaangevende top 10 retailer in Nederland met mooie groeicijfers de afgelopen jaren en nog altijd van, voor én door ondernemers. Primera ondernemers betalen geen fee, maar betalen als lid van de coöperatie een vast contributiebedrag.

## **We helpen u graag**

We ondersteunen u op diverse gebieden, waaronder: inkoopafspraken, marketing, winkelautomatisering, winkelinrichting, centrale facturatie en bedrijfsadvies.

## **We maken graag tijd**

De districtsmanager komt regelmatig langs om persoonlijk bedrijfsadvies te geven, brutowinstontwikkeling te bespreken en de kansen in het lokale marktgebied te bekijken. Ook de collega's op het hoofdkantoor in Waardenburg staan graag voor u klaar! Met een relatief klein team zijn we altijd betrokken bij onze ondernemers. Deze samenwerking wordt door onze leden gewaardeerd met een 8+!

## **We geven altijd iets extra's**

Onze ondernemers zijn dé reden voor klanten om de winkels te blijven bezoeken. Met de Primera spaarpas en app worden deze winkelbezoeken ondersteund en geven we onze klanten altijd iets extra's.

## **We zijn in de buurt**

Met meer dan 530 winkels én een webshop zijn we in de buurt van onze klanten. Wekelijks komen er 885.000

klanten in onze winkels die we een breed, relevant assortiment bieden om momenten net even mooier te maken. Of makkelijker. Niet voor niets zijn we door onze klanten uitgeroepen tot Beste Winkelketen in drie categorieën.

Met vriendelijke groet,

Christel Teeuwen - van der Pol  
Algemeen Directeur



# Wie is Primera?

**Primera is met meer dan 530 winkels de grootste winkelformule in de tabaks- en gemaksbranche, een toonaangevende top 10 retailer in Nederland en van, voor én door ondernemers.**

Alle activiteiten zijn gericht op het succes van de ondernemer. Dit is ook logisch, want Primera is in meerderheid eigendom van de aangesloten zelfstandige ondernemers. Primera ondernemers kopen bij toetreding een aandeel van € 500,-- en is hiermee mede-eigenaar. Via de Algemene Ledenvergadering kunnen alle leden meebeslissen in het te voeren beleid

en wordt het bestuur gekozen. Naast de leden kent Primera twee aandeelhouders. Dit zijn vooraanstaande bedrijven in de tabaksbranche: British American Tobacco The Netherlands en Royal Agio Cigars. Voor de dagelijkse uitvoering van het beleid heeft het bestuur een managementteam benoemd.



Meer dan **530**  
**Primera winkels**  
in héél Nederland!

# Assortiment

**De assortimentssamenstelling bij Primera is continu in beweging en is onder te verdelen in meerdere categorieën. Het assortiment in de Primera winkel kan verdeeld worden in: het basisassortiment en het lokaal toegevoegde assortiment.**

## Basisassortiment

Het basisassortiment is in iedere Primera winkel verkrijgbaar en bestaat uit tabak, kansspelen, cadeaukaarten, cadeau, telecom, wenskaarten, tijdschriften, dagbladen, zoetwaren, boeken, beltegoeden, postzegels, kantoorartikelen, cartridges, agenda's en kalenders. Hiervan vormen tabak, tijdschriften, wenskaarten, kansspelen, cadeaukaarten, boeken en cadeau landelijk de belangrijkste omzetgroepen.

## Toegevoegd assortiment

Daarnaast heeft u de mogelijkheid om met toegevoegde assortimenten de lokale markt te bedienen, dit kan o.a. met stomerijservice, pasfotoservice, cadeau-artikelen, frisdrank en het toevoegen van diensten, zoals OV-chip, GAP, SuriChange en/of PostNL. Afhankelijk van het marktgebied kunt u zich verder lokaal specialiseren in bijvoorbeeld kantoorartikelen, cartridges en/of zoetwaren.

## Uitbreiding bestaande goederen en diensten

Primera heeft als doelstelling om haar assortiment uit te breiden met unieke producten. Daarnaast zijn afhaalacties, welke geregeld worden ingezet met verschillende grote A-merken, ook succesvol te noemen. Die ontwikkelingen dragen bij aan een

gezonde stroom nieuwe klanten naar de winkels.

## Primera private label

Naast het assortiment van bekende merken, biedt Primera een uitgebreide lijn met artikelen van het eigen merk. Hieronder vallen o.a. zoetwaren en kantoorartikelen, zoals printerpapier, schrijfblokken, fotopapier en enveloppen. Primera heeft natuurlijk ook eigen rokersbenodigdheden.

## Marges en condities

Doordat de Primera leden met elkaar een steeds groter inkoopblok vormen, is Primera in staat om goede condities te bedingen. Dit vertaalt zich in een jaarlijkse bonusuitkering op nagenoeg alle assortimenten. Afgelopen jaren bedroeg de bonus gemiddeld € 21.000,-- per winkel.



## Ondernemer aan het woord



# Henk Poelakker

## Primera Oonk in Twello

**Vanaf 1959 zijn we al een zelfstandige kantoorboekhandel / gemakswinkel in het centrum van Twello. In de eerste instantie waren we terughoudend om ons ergens bij aan te sluiten. We hechten veel waarde aan onze zelfstandigheid en vinden de ruimte om te kunnen ondernemen erg belangrijk. In de gesprekken met Primera werd al snel duidelijk dat het goed mogelijk is om lid te worden van een coöperatie én onze zelfstandigheid en vrijheid behouden.**

Door ons in 2009 bij Primera aan te sluiten bleven we een winkel waar mensen makkelijk naar binnen lopen. Er is altijd wel een reden om “even naar Primera Oonk” te gaan. Vanuit Primera zijn we sterk in tabaksproducten, loterijen,

wenskaarten, cadeaukaarten én tijdschriften en konden we onze positie op deze gebieden blijven verbeteren.

Wat voor ons altijd voorop heeft gestaan, is het geven van de juiste aandacht aan zowel onze boekenklant als aan de Primeraklant. We zijn namelijk naast Primera ook lid van Blz. Door deze combinatie kunnen we onze boekenklant een rustige omgeving bieden en is er bij Primera altijd wat meer reuring. Dit is ook de aanleiding geweest van de verbouwing in 2017 en een aanpassing in 2019. Het is nu één pand met één ingang, maar wel met een aparte boekenafdeling met eigen afrekenpunt, een apart Primera gedeelte en aparte PostNL-balie.

De betrokkenheid vanuit de coöperatie is goed. Er is goed contact met onze districtsmanager en er wordt met je mee

*“Door je bij Primera aan te sluiten maak je gebruik van kennis op veel vlakken, maar blijft er voldoende ruimte om je eigen (lokale) bekendheid te behouden.”*

gedacht. Daarnaast zijn we zeer tevreden over hoe goed het geregeld is rondom automatisering en de kassa.

De reden dat we zijn aangesloten bij Primera is dat Primera nu eenmaal een hoge naamsbekendheid heeft: de consument weet waar Primera voor staat. “Even naar Primera” is al jaren een begrip, maar daarnaast is er genoeg ruimte om zelf te ondernemen.





# De winkel

**De inrichting en routing van uw winkel zijn zeer belangrijk voor uw succes. Dat is ook de reden waarom Primera beschikt over eigen projectleiders die u hierin adviseren. Voorafgaand aan de (ver)bouw van een winkel wordt een vestigingsplaatsonderzoek (VPO) uitgevoerd, de basis voor de indeling en routing van de winkel. Immers, geen enkel marktgebied is hetzelfde.**

Inmiddels zijn er meer dan 230 winkels uitgevoerd met het nieuwste interieurconcept. Op het hoofdkantoor

van Primera in Waardenburg staat een complete voorbeeldwinkel. Het is een volledig flexibel interieur, door middel van modulaire opbouw, helemaal ingespeeld op de recente en toekomstige marktontwikkelingen én de verschillende klantstromen, de zogenaamde 'run en fun' shoppers. De modulaire opbouw is essentieel om de winkel up-to-date te houden. Bijzonder zijn ook de diverse exclusieve wandmeubels te noemen, waaronder de cadeaukaartenwand: een echte blikvanger in de winkel.

*Fris, overzichtelijk, herkenbaar en dichtbij!*





## Martin Jacobs

### Primera Alphen aan den Rijn

**In 2016 hebben we de overstap gemaakt van Bruna naar Primera. De voornaamste reden hiervoor was dat we met de winkel wilden groeien in de breedte, zodat we minder afhankelijk werden van boeken en ook in de toekomst relevant zouden blijven voor onze klanten.**

Primera heb ik altijd al een mooie formule gevonden: de winkels hebben een schitterende uitstraling en de naamsbekendheid is enorm. Voordat we de keuze maakten om ons aan te sluiten bij Primera heb ik een flink aantal Primera ondernemers bezocht: zij waren allemaal onverdeeld enthousiast. Met goede ondersteuning vanuit het hoofdkantoor hebben we de overstap van Bruna naar Primera gemaakt. We hebben daar nooit één seconde spijt van gehad!

Na de overstap verwachtte ik veel zaken zelf te moeten regelen, maar niets bleek minder waar. De ondersteuning vanuit het hoofdkantoor, maar ook de praktische ondersteuning van de districtsmanager op de winkelvloer bleek tot in de puntjes geregeld. Als grote boekverkoper maakte ik me bijvoorbeeld zorgen over de inkoop- en retourregelingen van boeken, maar dit bleek perfect afgedekt te worden door het partnerschap met Libris Blz. B.V. Ook voor kantoorartikelen - een belangrijke groep voor ons - waren er goede overeenkomsten beschikbaar met Quantore en Verhaak.

Kijkend naar onze klanten merken we dat de klantbehoefte aan het veranderen is. Primera speelt daar goed op in. Hoewel rookwaren nog steeds een belangrijke productgroep is, bieden we steeds meer nieuwe productgroepen aan. Gifts is daarvan een heel belangrijke, maar ook het nieuwe assortiment telefoonaccessoires blijkt een goede brutowinst brengen. Apple

*"Overtuig je klant met goed lokaal ondernemerschap, maar versterk dit met de kracht van de sterke, succesvolle en innovatieve landelijke winkelformule die in deze branche actief is. Eigenlijk zeg je dan gelijk al: Even naar Primera!"*

heeft Primera zelf benaderd om authorized dealer op het gebied van Apple accessoires te worden. Primera is met al haar winkels een heel interessante partij voor derden!

Ten opzichte van een franchise organisatie is het lidmaatschap van coöperatie Primera een enorme verademing als het gaat om betrokkenheid bij de leden: de ondernemers helpen elkaar. Het is echt een soort familie. Ook het hoofdkantoor in Waardenbrug is erg betrokken en vooral ook benaderbaar, waarbij er maar één doel is: de ondernemers en participanten zoveel mogelijk laten profiteren van deze unieke samenwerking. De kracht van samenwerken maakt ons enorm sterk!

Als lid bij Primera heb je zeker ook inspraak. Met zoveel betrokken ondernemers is er veel kennis en kunde aanwezig en het hoofdkantoor speelt daar handig op in. Door middel van verschillende commissies weten ze die kennis goed te gebruiken om er met zijn allen beter van te worden. Zelf neem ik regelmatig deel aan dit soort overleggen en ben ik daarnaast bestuurslid van de coöperatie. Met andere ondernemers en onze participanten bepalen we samen met de directie de koers van Primera.

Nog steeds loop ik regelmatig bij collega Primera ondernemers binnen en stuk voor stuk zijn dit prachtige winkels, met een relevant assortiment en enorm hoge klanttevredenheidscijfers. Ik ben heel trots dat ik daarvan deel mag uitmaken!

*"Geïnteresseerd, maar twijfelt u? Breng eens een bezoek aan enkele Primera ondernemers en vraag hoe zij Primera als coöperatie ervaren; gegarandeerd dat u aangestoken wordt door hun enthousiasme!"*



# Marketing

**Eén van de voordelen om bij de Primera formule aan te sluiten, is het landelijke marketingprogramma dat vanuit Primera wordt aangestuurd.**

## Naamsbekendheid

In 2018 is er een geholpen naamsbekendheid van Primera gemeten van 92 %. Dit betekent dat bijna alle consumenten de vraag of zij Primera kennen met 'ja' beantwoorden. Ruim de helft van de Nederlanders noemt Primera spontaan. Daarmee is Primera het meest "top of mind" binnen de branche.

## Landelijke promotie

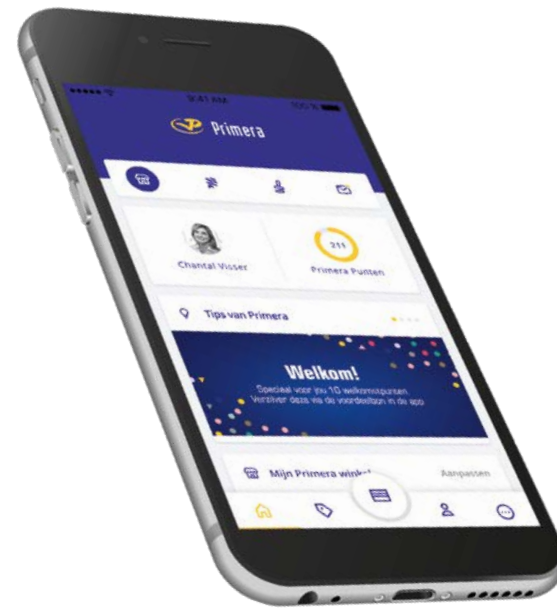
Primera is regelmatig te zien op de landelijke tv-zenders. Tijdens 7 campagnes wordt dit ondersteund met een huis-aan-huis folder met een oplage van bijna 2,9 miljoen exemplaren.



De folder wordt verspreid in het directe marktgebied van de winkel. Daarbij ontvangen alle winkels bijbehorende winkelmateriaal. Naast tv en de folder, zet Primera tevens andere landelijke communicatiemiddelen in, zoals radio, online advertenties, social media en traditionele advertenties in tijdschriften. Grotendeels gefinancierd door de marketingbijdrage van leveranciers.

## Lokale promotie

Naast de landelijke media is er bij Primera volop aandacht voor lokale marketing. Via Servicenet en het lokale marketingbureau kunt u zelf uw advertentie, promotiemateriaal, stempelkaartjes, flyers en huisstijl-producten op laten maken en eventueel laten drukken.



*"Met de Primera app kunnen spaarpasklanten altijd hun huidige puntensaldo inzien"*

## Primera spaarpas & app

Primera heeft een succesvol spaarpasprogramma, waarmee klanten kunnen sparen voor punten. Primera kent een bovengemiddeld aantal trouwe spaarpasklanten, die graag de oversteek van de supermarkt naar uw winkel maken. De doelstelling is natuurlijk om de klanten vaker een reden te geven om 'even naar Primera' te gaan en ervoor te zorgen dat klanten meer besteden tijdens een bezoek. Dankzij de Primera app heeft uw klant altijd zijn/haar spaarpas bij de hand, inzicht in hun spaarpas en kunnen ze hun persoonlijke gegevens aanpassen.

## Primera.nl

Het bezoekersaantal op Primera.nl groeit nog dagelijks. De website heeft als doel om informatie te geven over assortimenten en de winkels. De aanwezige webshop biedt omzetkansen en zorgt ervoor dat consumenten naar de winkel komen om online bestellingen af te halen. Verder worden er jaarlijks duizenden Primera Keuze cadeaukaarten verkocht aan zakelijke klanten. De ontvangers van de Primera Keuze cadeaukaart bezoeken op hun beurt de Primera winkel om deze te verzilveren.

# Districtsmanagement

**De Primera leden staan in het ondernemen niet alleen, maar krijgen goede ondersteuning van Primera.**

Regelmatig wordt u bezocht door uw eigen districtsmanager, uw directe contactpersoon. Samen bespreekt u de zaken die u wilt verbeteren of wilt aanpakken in uw winkel. Presentatie in en uitstraling van uw winkel zijn zeer belangrijk, ook daarover adviseert uw districtmanager u. De districtsmanager lost samen met u eventuele problemen op en ook de commerciële activiteiten van Primera worden besproken. Tot slot, misschien wel het belangrijkste, er wordt geluisterd naar uw ervaringen!

## Bedrijfsscan

De districtsmanager bespreekt met u ook de Primera bedrijfsscan; een uniek instrument dat maandelijks een sterkte-zwakteanalyse van uw winkel maakt. Voor alle assortimentsgroepen

maakt de bedrijfsscan een overzicht van uw omzet en brutowinst in vergelijking met de omzet- en brutowinstontwikkeling van uw collega's. Uit de bedrijfsscan volgt tevens een overzicht van de brutowinst per strekkende meter presentatie.

“Het verschil tussen franchise en een coöperatie is o.a. de intensieve relatie tussen ondernemer en districtsmanager. Dat is de basis van samenwerking met als doel samen maximaal rendement uit de winkel te halen”.

**Remie van Klinken,  
Manager winkels  
Primera.**

## E-learning + Kickstart

Heeft u medewerkers in dienst? Door middel van korte video's (een keer per maand) en een unieke, aansprekende e-learning omgeving zijn ook uw medewerkers snel op de hoogte van de voornaamste aandachtspunten in de winkel en bij de kassa.

# Winkelautomatisering

**Om als ondernemer en als winkelformule voldoende inzicht in de geld- en goederenstroom te hebben, is winkelautomatisering noodzakelijk.**

Alle Primera winkels zijn aangesloten op een VPN netwerk en voorzien van

moderne kassasoftware. Met behulp van dit systeem bent u als ondernemer beter in staat om uw voorraad te beheren, verkopen en marges te sturen en derving te voorkomen. De verkoopresultaten zijn direct inzichtelijk, bestellingen worden elektronisch verzonden en de voorraad

wordt automatisch bijgehouden. Vanuit het hoofdkantoor worden automatisch de artikelgegevens ingelezen van vrijwel alle leveranciers waar Primera zaken mee doet. Daarnaast vermindert automatisering de kans op fouten.

“Samen met de ondernemers ontwikkelt en verbetert Primera doorlopend de software, waardoor we als ondernemers inzicht in de resultaten krijgen en we onze bedrijfsprocessen kunnen optimaliseren.”

**Peter van Walsem,  
Ondernemer van Primera  
Van Walsem (Veenendaal)  
en Primera Scherpenzeel.**





# Financiën

**De gemiddelde omzet van een Primera winkel bedraagt ruim 1,4 mln. met een gezonde brutowinst marge.**

## Centrale facturatie

Momenteel wordt ongeveer 25 % van de totale winkelomzet centraal gefactureerd.

Voordelen:

- Minder facturen van verschillende leveranciers.
- Eerste controle door hoofdkantoor.
- Financiële voordelen.

Primera onderscheidt zich van de diverse franchiseformules in de zéér geringe formule- en promotiekosten en hoge bonus.

# Communicatie

**Naast het contact met uw districts-manager kunt u met vragen altijd terecht bij uw collega's van het Primera hoofdkantoor.**

Zij zijn op de hoogte van alle acties die er spelen en kunnen u snel te woord staan. Daarnaast wordt er vanuit het hoofdkantoor gecommuniceerd via een eigen intranet, Primera Servicenet, en wordt er periodiek een intern magazine verstuurd, de Primazine.

## Primera Servicenet

Op Primera Servicenet worden dagelijks berichten geplaatst omtrent de lopende acties, assortimenten, resultaten e.d., waardoor u altijd up-to-date bent en makkelijk iets kunt opzoeken. Via Primera Servicenet heeft u bovendien ook toegang tot alle verschillende inlogportals van leveranciers en kunt u stylings- en promotiemateriaal bestellen.

## Primazine

De Primazine is een nieuwsbrief die naar alle winkels wordt verstuurd, met daarin o.a. achtergrondinformatie over assortimenten en leveranciers, resultaten, acties en interviews met leveranciers of uw collega-ondernemers. Een interessante toevoeging naast de dagelijkse berichten die u op Primera Servicenet kunt vinden.



# Commissies

Er zijn verschillende commissies aangesteld, waarin Primera leden hun mening kunnen geven. Zo is er de Winkelierscommissie, waarin acties en nieuwe producten worden voorgelegd aan een groep van Primera leden afkomstig uit het hele land. Winkels die specialist zijn in bepaalde assortimenten of affiniteit hebben met bepaalde zaken zijn van harte welkom in o.a. de sigarencommissie of de automatiseringscommissie.

# Bijeenkomsten

**In nauwe samenwerking met onze leveranciers en met de brancheorganisatie NSO, waarbij alle Primera winkels zijn aangesloten, organiseert Primera regelmatig bijeenkomsten voor u en uw personeel. Tijdens deze bijeenkomsten, zoals 'werk samen aan de winkel', komt productkennis en informatie uit de branche en van het hoofdkantoor aan bod.**

## Ondernemersavonden

Twee keer per jaar vinden de Ondernemersavonden plaats in de verschillende regio's. Hier worden actuele onderwerpen met de leden besproken en wordt veel ruimte gegeven voor onderlinge contacten tussen de ondernemers.

## Algemene ledenvergadering

Eens per jaar vindt de Algemene Ledenvergadering plaats, waarbij alle leden kunnen meebeslissen in het te voeren beleid. Tevens wordt op de Algemene Ledenvergadering het bestuur gekozen en kunnen ondernemers zich laten inspireren door leveranciers en collega's van het hoofdkantoor op de Inspiratiebeurs.





# Een eigen Primera winkel!

**Enthousiast geworden om zelf een Primera winkel te starten? Neem dan contact met ons op.**

Na het kennismakingsgesprek volgen onderstaande stappen.

## 1. Vestigingsplaatsonderzoek

Dit onderzoek geeft antwoord op vragen als:

- Welke mogelijkheden biedt de locatie?
- Hoe functioneert de winkel nu in het marktgebied?
- Wat is de beste samenstelling van het assortiment?
- Hoe sterk is de concurrentie in het marktgebied?
- Biedt een verbouwing perspectief?
- Hoe is de exploitatie, hoe ontwikkelen de omzet en de brutowinst zich de komende jaren?

Simpel gezegd: "Verdien ik de investeringen wel terug en is de stap naar Primera verstandig?"

## 2. Winkelinrichting

Aan de hand van het vestigingsplaatsonderzoek bepaalt u samen met Primera hoeveel meter voor elk assortiment wordt ingedeeld. Vervolgens ontwerpt de projectleider in overleg met u, de layout, de routing en het exterieur van de winkel.

## 3. Financiering

Vaak maakt een ondernemer voor de financiering gebruik van een bank. Geen eenvoudige opgave; banken staan in deze tijd niet zomaar klaar met een financiering. U kunt gebruikmaken van de afspraken die Primera met de banken heeft. Wilt u profiteren van het financieringsarrangement van Primera, dan is dit snel geregeld! Houd er wel rekening mee dat ongeveer 30 % van

de totale investeringen met eigen geld gefinancierd dient te worden.

## 4. Opening

Als de vorige 3 stappen met succes zijn doorlopen wordt de opening of heropening gepland, met een uitgebreid promotieprogramma.

### Exclusief marktgebied

Aan de hand van het vestigingsplaatsonderzoek stelt u samen met Primera vast hoe ver uw marktgebied reikt. Dit wordt nauwkeurig vastgelegd. Afspraak is afspraak bij Primera; zonder uw toestemming kan er in dit gebied geen andere winkel onder de naam Primera worden geopend.

Door deze werkwijze zijn Primera leden collega's van elkaar, geen concurrenten.

### Conclusie

Primera is in haar korte bestaan uitgegroeid tot een professionele, ondersteunende full-service-organisatie voor haar leden. De nadruk ligt op begeleiding, advies en promotie. Met het Primera concept positioneert u uw winkel als merk in uw marktgebied. Natuurlijk zijn we hier enthousiast over. Nog beter kunnen onze Primera leden u informeren. Loop gerust bij ze binnen. Er is altijd wel een Primera in de buurt.





### **Meer informatie of een afspraak maken?**

Kijk op [primera.nl/ondernemerworden](https://primera.nl/ondernemerworden) of neem contact op voor meer informatie.

Coöperatie Primera b.a.

Koeweistraat 14

4181 CD WAARDENBURG

0418 - 65 10 07

[info@primera.nl](mailto:info@primera.nl)

[primera.nl](https://primera.nl)