



SAMEN BOUWEN AAN DE AMBITIE VAN DE KLANT

Het familiebedrijf uit Brabant groeide uit tot een internationaal bouwbedrijf voor topmerken als Rituals, Eden Hotels en Basic Fit. Met bijna 100 jaar aan bouwervaring mag **Bulsink** zich met recht een leider in het vakgebied noemen. **Antoine Bulsink** is bovenal trots op de medewerkers en op de langlopende partnerships die zijn opgebouwd. 'Wij gaan onvoorwaardelijk voor 5-sterren hospitality', zegt commercieel directeur **Debbie Melis**. Klantgerichtheid is voor Bulsink dan ook niet alleen een strategie, maar bovenal een mindset, die door de gehele organisatie wordt gedragen.

'WIJ HELPEN DE BRANDS GRAAG VERDER IN HUN GROEIAMBITIES, VAN SPARREN TOT SUPERSNELLE REALISATIE'

Als general contractor staat Bulsink voor de bouw van retail en hospitality, leisure, office en care projecten. Inmiddels is het bedrijf in negen landen actief, met kantoren in Parijs, Keulen en Barcelona. Wij verzorgen voor het gehele proces, van ontwerp, engineering, uitvoering tot aan oplevering zowel bouwkundig als installatietechnisch, zegt Antoine. 'Wij nemen de gehele verantwoordelijkheid. We denken mee met de wensen en behoeften van de klant, die vormen altijd het uitgangspunt. Vrijwel al onze klanten zijn grote merken voor wie identiteit en beleving centraal staan. Wij helpen ze graag verder in hun groeiambities, van samen sparren tot een supersnelle realisatie. Hoe sneller wij zijn, hoe sneller de client weer back in business is. Met onze jonge en slagvaardige organisatie staan we klaar om de klant echt volledig te ontzorgen. We werken inmiddels met meer dan 80 collega's aan de groeiambities van onze klanten, daar ben ik echt super trots op!'

WARM WELKOM

Het gevoel voor beleving en hospitality zit dan ook tot in de haarvaten van het bedrijf. Het is onderdeel van ons DNA als familiebedrijf, zegt Debbie. 'Wij zijn geen traditioneel bouwbedrijf, wij doen het echt helemaal anders! Als je door ons pand loopt zie je eigenlijk al wat we bedoelen met je welkom voelen. Wij willen dat een klant zich begrepen voelt, dat wij snappen wat er voor hem nodig is om zijn business weer een stukje verder te brengen. Wij gaan daar heel ver in, en dat vinden we vanzelfsprekend. Ook hier bij ons op kantoor. Als we weten van welke muziek jij houdt dan spelen we je favoriete playlist van Spotify voor je als je op de parkeerplaats uitstapt.' Het kantoor van Bulsink in Son heeft inderdaad niet bepaald de uitstraling van een 'gewoon' bouwbedrijf. Het is een beleving op zich, met als boventoon een warme, welkome uitstraling, van receptie tot restaurant, waar een enthousiaste kok dagelijks gezonde maaltijden bereidt. Niet alleen voor de medewerkers, zegt Debbie. 'Uiteraard nodigen we hier ook regelmatig klanten uit. En we gaan zelfs een stap verder. Klanten kunnen hier zelf ook relaties uitnodigen of meetings houden, dat kan allemaal.'



My Jewellery

BUILD

Brand awareness – Ultra fast – Leading – Inspiring – Determined

Bulsink kan zich buigen over een indrukwekkend portfolio van internationale topmerken. Visie en missie van het bedrijf komen tot uiting in de kernwaarden, simpelweg samengevat als BUILD, waarbij de B staat voor brand awareness. Antoine licht toe: 'We doen veel projecten waar identiteit en uitstraling voorop staan. We helpen de klant de identiteit te formuleren en bewaken. Denken mee over strategie en concepten die leiden tot een ontwerp. Het is kortom werken aan de merken van onze klanten en dat gaat altijd in een nauwe samenwerking, je doet het samen in partnerships. Wij luisteren echt naar de klant. Ik hoor vaak dat andere bouwbedrijven gelijk beginnen met de vraag: "zeg maar wat er moet gebeuren, dan rekenen wij uit wat het kost."



Hard Rock Hotel Amsterdam

'ALLE COLLEGA'S DELEN DEZELFDE DRIVE EN BETROKKENHEID BIJ DE PROJECTEN'



House of rituals

Voor ons komen de wensen en behoeften van de klant eerst. Vanuit onze expertise vullen we de vraag vervolgens aan om tot het gewenste plan te komen. Daár gaan we over in gesprek. De bouwkundige uitwerking komt vervolgens wel, dat is ons werk en daar vallen we de klant niet mee lastig.

De U staat voor Ultra fast. We leveren altijd on time, binnen budget en sneller dan alle andere bouwers.

SLIMSTE

Alle collega's delen dezelfde drive en betrokkenheid bij de projecten. De klant weet dat er mensen aan tafel zitten die met hem willen werken, zegt Debbie. 'We nemen ook altijd de telefoon op. Bij de grote aannemers is het om vijf uur sluitingstijd. Onze medewerkers nemen ook op zaterdagavond de telefoon op. Het gaat voor ons om de persoonlijke betrokkenheid in verbinding met de klant. Je doet

‘MET EEN DIGITAAL EVENBEELD NEMEN WE DE KLANT HELEMAAL MEE IN DE BELEVING VAN HET GEBOUW’

het echt samen en dat voelen mensen.’ Antoine vult aan: ‘Mensen doen zaken met mensen. Het klinkt simpel, maar dat betekent niet alleen dat je altijd klaar staat, maar ook dat je je echt kunt inleven in wat er speelt bij de klant. Dat je zijn behoeften kunt identificeren. En dat je vervolgens weet waar hij het beste mee is geholpen. Wat is het slimste om te doen? In eerste instantie gaat het dus helemaal niet over bouwen, maar over zijn formule en wat hij daarmee wil bereiken.’

MAATWERK LEVEREN

De afgelopen jaren maakte het bedrijf een enorme groei door. We groeien met de klant mee, zegt Debbie. ‘Vandaar ook onze Europese expansie, we volgen onze klanten. Natuurlijk zien we dat er uitdagingen zijn in de markt, zoals energieprijzen, stijgende bouwkosten en rente. Daar reageren we op door lean en mean te blijven. Wel meegroeien, maar jezelf niet overstreken.’ Uiteindelijk is het werken met brands dan ook steeds weer het leveren van maatwerk, zegt Antoine. ‘De ene klant wil nul op de meter in zijn pand en de ander is meer bezig met zijn producten milieuvriendelijker maken. Iedere klant heeft een specifieke behoefte waarbij wij onze kennis inzetten om aan die vraag tegemoet te komen, en daarbij zetten we indien nodig ook altijd een stapje verder.’ De trends die beiden internationaal zien in zowel retail als horeca en hotels is dat de ‘papa en mamma-bedrijven’ overgenomen worden door internationale ketens. ‘Het is heel moeilijk voor de kleinere spelers om concurrerend te zijn ten opzichte van de ketens die formules veel efficiënter uit kunnen rollen.’

DIGITAL TWIN

Digitalisering wordt een steeds belangrijker onderdeel van de serviceverlening van de ketens, constateren Debbie en Antoine. ‘Bijvoorbeeld bij hotels, die de technische zaken via een app afhandelen en vervolgens weer echt vanuit de hospitality gedachte de klant verwennen met een persoonlijke benadering.’ Bulsink heeft innovatie hoog in het vaandel staan, waarbij digitalisering al ver is doorgevoerd en -letterlijk- een nieuwe dimensie toevoegt aan de beleving van de klant.

Debbie: ‘Wij zijn volledig geautomatiseerd en gedigitaliseerd. We hebben een prachtige VR-ruimte hier in het kantoor, waarmee we de klant al aan de voorkant kunnen laten zien hoe hun gebouw eruit gaat zien.’ Antoine: ‘We bouwen een compleet digitaal evenbeeld, waarmee we de klant helemaal mee kunnen nemen in de ervaring van het gebouw. Met augmented reality kan hij op locatie door het pand heen lopen met een Ipad in zijn hand om het pand volgens het nieuwe ontwerp te kunnen beleven. De bouwtekeningen worden tot leven gebracht. De klant ziet aan de voorkant wat hij krijgt.’



GEEN PROBLEMEN ENKEL UITDAGINGEN

Uiteindelijk gaat het er ons dan ook om de klant volledig te ontzorgen, stelt Antoine. ‘De klant moet zorgeloos zijn business kunnen drijven. Wij zien enkel uitdagingen en geen problemen. Wij zijn niet zo belangrijk, maar de projecten van onze klanten wel. Die moeten tot stand komen voor de juiste prijs, ultra fast en met de juiste beleving, daar gaat het uiteindelijk om. Mensen die vanuit andere bouwbedrijven hier komen werken schrikken wel eens van onze snelheid, zij zijn de traditionele manier van werken in de bouw gewend. Wij kunnen op vrijdag een

‘WE DOEN VEEL PROJECTEN WAAR IDENTITEIT EN UITSTRALING VOOROP STAAN’

aanvraag krijgen voor een groot project waarvoor over vijf dagen een offerte moet liggen en waarvan over twee weken de bouw moet starten. Dat fixen we als dat nodig is, geen probleem!’