

Consument: personeel is de sleutel

16-03-2007 00:00

Consumenten vinden een faire prijs en directe communicatie heel belangrijk. Ook moet ieder merk zich onderscheiden op relevante waarden. Dit zijn de belangrijkste conclusies uit het onderzoek 'Winkelen en Gedrag' van Alta creatieve marketingcommunicatie.

Personeel (kwantiteit, presentatie, servicegerichtheid, deskundigheid en vriendelijkheid) is volgens het onderzoek een key-factor. "In het onderzoek zie je dat in bijna alle onderzochte branches de consument de aspecten rondom personeel aangeeft als één van de hoogste prioriteiten. Over het algemeen scoren de winkelmerken in alle door ons onderzochte veertien branches geen voldoende op het gebied van personeel. Er zit zelfs duidelijk verschil in deze branches. Alle retailers praten erover, maar er zijn maar heel weinig merken die echt aandacht en geld investeren in hun personeel", aldus onderzoeker Wilco van Schaik van Alta creatieve marketingcommunicatie.

Meer lezen over het onderzoek 'Winkelen en Gedrag'? Lees dan het volledige artikel in het maartnummer van RetailTrends. Een gratis proefnummer van RetailTrends kunt u [hier](#) aanvragen. Voor een jaarabonnement klikt u [hier](#).