

'Kwaliteit winkelpersoneel belabberd'

24-04-2007 00:00

De kwaliteit van winkelpersoneel is onder de maat. Zo geeft winkelpersoon klanten te weinig advies en aandacht, vindt 70 tot 80 procent van de Nederlandse consumenten. Dat blijkt uit het onderzoek 'winkelen en gedrag 2007' van communicatie-adviesbureau Alta.

Consumenten hechten juist erg veel waarde aan de deskundigheid en vriendelijkheid van personeel, blijkt uit hetzelfde onderzoek. Volgens Wilco van Schaik, directeur van Alta, geen verbazingwekkende conclusie. Hij stelt dat investeren in de kwaliteit al langer het ondergeschoven kindje is. "Bedrijven besteden veel geld aan reclamecampagnes, maar vergeten dat het personeel die boodschap ook moet uitdragen. Het is van belang hen de merkwaaarden bij te brengen in interne communicatie."

De krapte op de arbeidsmarkt is geen excuus vindt Van Schaik. "Het is te makkelijk om een krappe arbeidsmarkt of de arbeidsvoorwaarden voor winkelpersoneel de schuld te geven. Een bedrijf kan op andere manieren aantrekkelijk zijn, bijvoorbeeld door wat het bedrijf uitstraalt."