

## **&#8216;Service en inspiratie zijn onze verbeterpunten&#8217;**

21-11-2007 00:00

In het novemnummer van RetailTrends een interview met Mark McKeon, CEO van warenhuisketen V&D.

“Uit klantenonderzoek kwam naar voren dat we niet goed scoren als het gaat om service en inspiratie. Je kunt hieruit afleiden dat de ingezette koers om meer A-merken toe te voegen de juiste is, maar dat dit nog beter moet worden overgebracht op de consument. Dat kunnen we doen door de productmix anders te benaderen. Hiermee zijn we nu vol aan de slag. In eerste instantie in Amsterdam. Niet alleen omdat dit om de hoofdstad gaat, maar vooral omdat hier de afgelopen jaren weinig in is geïnvesteerd. Andere filialen zullen overigens snel volgen. Daarnaast moeten we de prestaties op de winkelvloer omhoog brengen, zodat er meer oog is voor een goede service.”

Het gehele interview is te lezen in het novemnummer van RetailTrends.

Een jaarabonnement op RetailTrends? Klik [hier](#)

U kunt een gratis proefnummer aanvragen via [sales@retailtrends.nl](mailto:sales@retailtrends.nl).