

'Retail staat op een breuklijn'

05-03-2014 00:00

Waar retailers kampen met een toenemende druk op de winkelomzet, zijn hun digitale dromen te groot voor het beschikbare budget. Dat stelt de Belgische hoogleraar marketing Gino Van Ossel, tevens dagvoorzitter van het congres What's Going on in (R)etailing?! "De retailsector staat op een belangrijke breuklijn."

De opkomst van online shoppen, de lastige conjunctuur en vergrijzing zetten volgens hem de winkelomzet en marges onder druk. Waar sommige retailers het al niet overleefd hebben, dreigen anderen om te vallen. "Iedereen moet een evenwicht vinden tussen de korte en de lange termijn", aldus Van Ossel.

Op korte termijn kan een retailer overleven door toch weer groei neer te zetten en kosten onder controle te houden, stelt hij. Daarnaast moet er gewerkt worden aan de lange termijn door bijvoorbeeld na te gaan in hoeverre er een geïntegreerde IT-infrastructuur is, die toelaat de kansen van de digitale revolutie te grijpen. "Durven we ons winkelnetwerk kritisch tegen het licht te houden? Welke winkelformats willen we waar en in welke aantallen openhouden?" De structurele aanpassing van de waardeketen mag volgens Van Ossel niet langer worden uitgesteld.

Omnichannel vormt voor het merendeel van de retailers de enige weg naar een succesvolle toekomst, aldus de hoogleraar. Omnichannel wordt door veel retailers echter als 'te eng' gedefinieerd. "Ze geloven dat het volstaat om een webshop te lanceren, bestelzuilen in de winkel te plaatsen en click & collect aan te bieden." Daarmee beperken ze zich tot omnichannel fulfilment, stelt hij. "Omnichannel dient zich uit te strekken over het gehele kooppad, waarbij de consument een echt gepersonaliseerde ervaring krijgt."

Van Ossel is dagvoorzitter van het congres What's going on in (R)etailing?! Daar komen onder meer ook Ronald van de Mark, John van der Ent en Tom van Geemen, ceo's van Action, Etam Group en De Wolky Shop, aan het woord. Het congres vindt plaats op 8 april 2014 in de Amsterdam Arena. [Klik hier voor meer informatie.](#)