‘HEMA en V&D zijn contact met klant kwijt’

07-04-2015 09:05

HEMA en V&D vragen hun klanten om advies omdat het contact met hen verdwenen is. “Je kunt deze acties zien als indicator dat de winkels het contact met de klant zijn kwijtgeraakt”, stelt hoogleraar e-marketing Cor Molenaar in de Volkskrant.

Zowel HEMA als V&D lanceerde onlangs initiatieven waarbij ze klanten om input vroegen voor respectievelijk prijsverlagingen en nieuwe winkelconcepten. Dat is volgens Molenaar gevaarlijk, omdat klanten helemaal niet weten wat ze willen. Als voorbeeld noemt hij een video uit 1999 waarin Nederlanders wordt gevraagd of ze een mobiele telefoon willen. Vrijwel alle respondenten zeiden toen ‘nee’. “Moet je nu eens kijken, wie allemaal een smartphone heeft.”

Dat de winkelketens willen luisteren naar hun klanten is an sich verstandig, zegt managing director Frank Quix van Q&A. Klanten zijn immers nog altijd koning. “Maar dit laat wel zien dat niet iedereen zijn koning meer kent. Zeker niet in zelfbedieningswinkels als HEMA en V&D.” HEMA pakt de oproep voor input voor prijsverlagingen afgebakend aan. V&D is minder concreet en dat kan lastige situaties opleveren, stelt Quix. Zet de warenhuisketen bijvoorbeeld meer personeel in als consumenten dat willen? “Zo nee, dan krijg je een effect dat je ook in de politiek ziet. Zodra een politicus zijn belofte niet waarmaakt, vervreemden kiezers van de partij.”