

Technologische innovatie voor een betere klantbeleving

24-04-2015 08:41

Door Kristof Sehmke

Marketingmanager Intel Nederland

We kennen allemaal die ergernissen tijdens het winkelen. Die ene klant die van alles heeft aan te merken op een product en er talloze vragen over stelt. Bij de kassa aangekomen is het zoeken naar het bankpasje of is die ene kortingsbon onvindbaar. En de andere klanten maar wachten, want als ze even uit de rij stappen, kunnen ze weer achteraan aansluiten. Met de app [Qless](#) is dit soort vervelende winkelervaringen verleden tijd: klanten melden zich met hun mobieltje aan bij een denkbeeldige rij. Wie (bijna) aan de beurt is, krijgt een sms'je. Intussen kunnen ze doorgaan met winkelen. Ze kunnen zelfs even naar een andere winkel gaan door een paar plaatsen 'terug' te gaan in de rij.

En wat te denken van een [interactieve spiegel](#) in het pashokje? Die herkent de kleding die een klant wil passen, geeft er meer informatie over en verstuurt zelfs foto's of filmpjes naar vrienden of familie voor hun mening. Is er toch een andere kleur of maat gewenst, dan kan dat direct via de spiegel worden doorgegeven aan het personeel, dat vervolgens het gewenste kledingstuk komt brengen. Dus geen klanten meer die op hun sokken even snel door de winkel sprinten om die andere maat pakken.

Klanten kunnen ook controleren of dat ene model schoenen in hun maat of kleur op voorraad is, zonder te wachten tot het personeel daar tijd voor heeft. Dat kan met 'Instore Cross-Selling & Recommendation'. Niet meer in een café hopeloos zwaaien naar een kelner om iets te bestellen? Gewoon een digitale oproep doen met [Nupp](#).

Innovation Boulevard

Het klinkt allemaal misschien nog als toekomstmuziek, maar er zijn retailers die nu al bieden. Waar? Nee, niet in de V&D of Blokker. Die snijden in kosten in plaats van te investeren in innovaties die de online winkelbeleving naar de winkel brengt. Nee, hiervoor moet je op de Meir zijn: het winkelgebied bij het Centraal Station in Antwerpen. Want daar kan je sinds kort winkelen op de Innovation Boulevard: winkels die 'bricks' en 'clicks' koppelen voor een hele nieuwe shoppingbeleving.

Innovation Boulevard is een initiatief van het Belgische bedrijf Digitopia, in samenwerking met Intel, het gemeentebestuur van Antwerpen, Accenture Digital en Start it! @kbc. Zij voorzien winkels van tal van technische snufjes om de shopper te behagen. Online zijn consumenten gewend geraakt aan een persoonlijke benadering, aan een 'winkelbediende' die weet wanneer iemand voor het laatst binnen is geweest, wat hij of zij toen heeft aangeschaft of heeft bekeken, of wat er uiteindelijk toch is gekocht. Die zelfs weet wat jouw vrienden of vriendinnen hebben gekocht. Probeer dat maar eens in de fysieke winkels waar ongeïnteresseerd (lees: onderbetaald en niet getraind) personeel de dagen doorbrengt. Op de Innovation Boulevard zijn dit soort mogelijkheden er ook in de winkel.

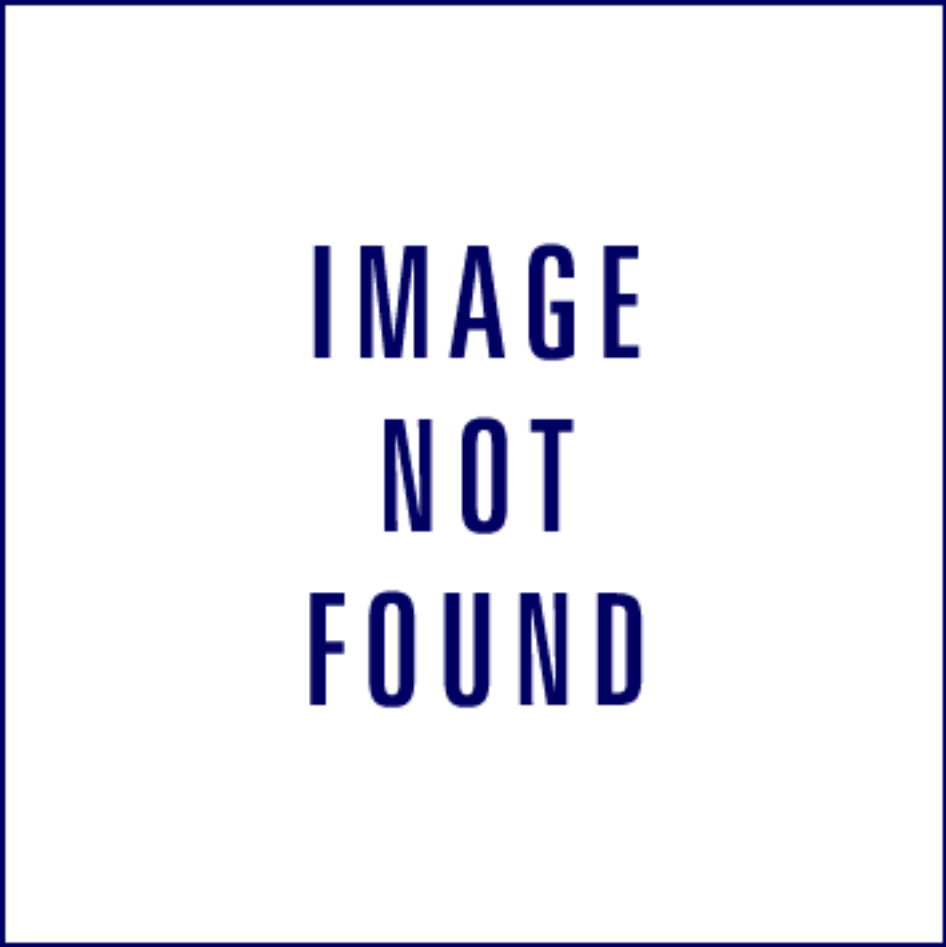


IMAGE
NOT
FOUND

De winkel groter maken dan zichzelf

Een voorbeeld is om de winkel als het ware groter te maken dan deze daadwerkelijk is. Bijvoorbeeld door een scherm in de etalage plaatsen waar voorbijgangers draadloos mee kunnen communiceren. Waarop zij zelf kunnen zien wat er zoal te koop is, of waar ze kortingsbonnen kunnen downloaden. In de Antwerpse winkels aan de Meir zijn nog veel meer van dit soort handige digitale snufjes te vinden. Het mooie is dat winkelend publiek zelf kan aangeven wat ze ervan vinden en ook suggesties ter verbetering kunnen aandragen. Er is zelfs een app waarop je de ervaringen met het winkelpersoneel kan beoordelen. Of waarmee je op afstand al een product online kunt kopen. Medewerkers zorgen ervoor dat het gevraagde product klaar ligt bij de kassa en sturen een berichtje als je het kan komen afhalen.

Willen winkels op de lange termijn overleven, dan moeten ze niet klagen over internet, maar juist technologische innovatie omarmen en inzetten om het publiek te trekken. Door een goede online shop te combineren met nieuwe mogelijkheden in de winkel, kunnen winkels klanten beter behagen en vasthouden. Zo eenvoudig is het eigenlijk.