

Retailmuseum

31-05-2015 22:00

Door Hans Verstraaten

Bron: RetailTrends 5

Ik hoorde een man op de radio (een retailgoeroe? een retailer? een wethouder?) die somber in de retailtoekomst keek, en toen met een opmerkelijk plan kwam. Wanneer ketens als V&D, HEMA en C&A zouden verdwijnen – waar hij zo te horen blind vanuit ging – dan zouden niet alleen vele winkels en vele banen verdwijnen. Maar ook – en hier klonk nog net geen tromgeroffel – maar ook een cultuurgood. Waarna hij, echt waar, in één moeite door pleitte voor een retailmuseum waar dat cultuurgood bewaard en bekeken kon worden.

Een retailmuseum - ik zag het meteen voor me! Het is 2030 en een docent zegt enthousiast tegen zijn klas: 'Jongens, we gaan vandaag naar het retailmuseum!'

'Hoi!' zeggen de kinderen, al hebben ze nog geen idee wat dat is, een retailmuseum. Maar een uur later zijn ze er. Ze worden rondgeleid door een mannetje van ver in de tachtig die vertelt dat hij ooit, lang, lang geleden franchiser was. 'Wat was dat meneer?' vraagt een van de kinderen. 'Nou, je was eigenaar van een winkel en toch ook weer niet. Ja, ik zie jullie verbaasd kijken en het was ook een erg raar idee. Maar toen vonden we dat heel gewoon.'

Ze lopen het museum binnen en komen in een ruimte waar allemaal mini-winkels staan. Een Blokker, een Etos, daartegenover een Kruidvat, een Primera en een biologische slager. 'Dit', zegt de gids, 'dit noemden we vroeger een stadshart. Dat was, zeg maar, het hart van de stad en op zaterdag gingen alle mensen erheen om dingen te kopen. Dat vergde nogal wat, het stadshart bereiken: je moest heel lang zoeken naar een parkeerplaats en die parkeerplaats kostte enorm veel geld.' De kinderen giechelen. Rare mensen, toen.

Even later staan ze voor een whiteboard met daarop allemaal pijltjes en lijnen en stippellijntjes, het lijkt wel een doolhof. 'En dit', zegt de gids, 'dit is een omnichannelstrategie. Daar werd toen heel veel van verwacht.'

'Wat was dat precies?' vraagt een van de kinderen. 'Tja. Dat was eigenlijk het probleem – niemand die wist wat het nou precies was.' Meteen daarna wijst de gids naar een ander whiteboard. 'Kijk, links zien jullie wat Big data en rechts Smart data. Ja, dat was me ook wat, die data. Daar werd eigenlijk nog meer van verwacht.'

'Wat was dat precies?'

'Tja, dat je... dat je kon weten wat een klant wilde en dat hem bijvoorbeeld via zijn mobieltje aanbieden. Maar toen klanten 24 uur per dag aanbiedingen binnenkregen hadden ze er al snel genoeg van. Klanten werden zelfs woedend, eisten actie tegen die lawine van aanbiedingen. Het kabinet Rutte twaalf heeft die data toen maar verboden.'

'Getver!' roept de klas massaal als ze in een volgende ruimte een schilderij zien hangen met daarop, ja, wat eigenlijk? 'Dat', zegt de gids, 'dat is een tompouce. Die kon je vroeger bij de HEMA kopen, net als een rookworst. Dat was wat hoor, toen, de HEMA. Iedereen had het erover. Alleen wel jammer dat iedereen ook wel wat beters te doen had dan er iets te kopen.'

In de ruimte staat ook een maquette. 'En wat is dat, meneer?' vraagt een van de kinderen. 'Is dat een kerk met die toren?'

'Nee, dit is een replica van de V&D in Haarlem.'

'Wat lelijk en somber zeg', zegt weer een ander kind. 'Ja, maar vanbinnen... vanbinnen, daar was het pas somber en lelijk. Als je er vrolijk in ging kwam je er depressief uit, gegarandeerd.'

'Maar wat was het eigenlijk, dat V&D?'

'Het was... het was... ja nou, dat was eigenlijk het probleem. Dat niemand wist wat het nou eigenlijk was. En als je het wel dacht te weten, dan was het ineens weer iets totaal anders. Toen het op het laatst erg slecht ging weigerde V&D nog de huur te betalen en werden alle medewerkers ontslagen. Dat was natuurlijk ook geen oplossing. Iemand begon op Facebook nog een actie om V&D te redden, maar niemand reageerde.'

'Wat was dat meneer, Facebook?'

'Iets met... Ach, laat ook maar. Ik ben het eerlijk gezegd vergeten. Het is ook allemaal zo lang geleden. Zoveel is weg, voorgoed verdwenen.'

Er valt een stilte. De klas kijkt hem aan – vol mededogen. Dan zegt een van de scholieren: 'Jullie waren wel een beetje de weg kwijt toen, hè meneer?'

'Een beetje?' bromt de gids. 'Een beetje? We waren totaal de weg kwijt.'