

'Klantgerichtheid in retailsector neemt toe'

10-06-2015 07:14

De retailbranche stelt de klant steeds meer centraal en geeft hem meer prioriteit. De detailhandel opereert hierdoor klantgerichter, concludeert onderzoekbureau Effectory dinsdag in een rapport waarvoor ruim 96 duizend werknemers uit de retailbranche zijn ondervraagd.

Waar klantgerichtheid landelijk gemiddeld met een 7,4 wordt beoordeeld, krijgt de detailhandel een acht als rapportcijfer. Dat is iets hoger dan vorig jaar, toen dit aspect een 7,9 scoorde.

De klantgerichtheid kan volgens de werknemers nog verder worden verbeterd. Zo vinden ze dat de top-down organisatievorm, die vooral gericht is op omzet en cijfers, hen belemmert om klanten de juiste service en aandacht te bieden. Ook is hierdoor te weinig ruimte om zelf mee te denken over de gang van zaken op de winkelvloer.

Winkelmedewerkers zijn met hun persoonlijke benadering en expertise van cruciaal belang voor een optimale klantbeleving, aldus consultant Nicole Schuttelaar van Effectory. "Dat winkelpersoneel echt het verschil kan maken blijkt wel uit het feit dat bijna zeventig procent van de klanten weg gaat bij een merk door onverschilligheid van het personeel."

Op [RetailWatching](#) gaat Nicole Schuttelaar verder in op de voor- en nadelen van een top-downorganisatie en hoe retailmanagers hun personeel kunnen stimuleren.