

Neem je klant nou eens serieus!

08-07-2015 10:39

Door Sander van de Gevel

Creatief directeur van Verwegen • Van de Gevel • Suijdendorp

Hoe komt het toch dat zo veel retailers hun klanten niet serieus nemen? We weten allemaal dat je aan een relatie hard moet werken, zowel zakelijk als privé. Het is daarom ook vreemd dat retailers daar zo weinig oog voor hebben. Een band opbouwen is er namelijk niet bij. Vragen wat de klant graag wil al helemaal niet. 'Die weten het toch niet'. Beste retailers, ik heb nieuws voor u: de klant weet het wel. De klant weet het maar al te goed. Maar je moet ze wel de juiste vragen kunnen stellen. En dat lukt alleen als je echt weet wie je klant is. Waar ze mee bezig zijn. Waar ze oplossingen voor zoeken. Dat minutieus in kaart brengen is de belangrijkste taak van uw marketeer(s). Te vaak zijn ze druk met het bouwen van constructen om de klanten iets door de strot te duwen. In opdracht van de omzetcijfers en zelden in het belang van de klant.

Klanten begrijpen eigenlijk veel meer dan marketeers denken. Heel veel meer. Zo koopt er geen hond meer buiten de – door de marketeers bedachte – uitverkoop om. Of ze zoeken op internet naar de laagste prijs, omdat marketeers hier geen duidelijkheid over wensen te geven. Klanten snappen meer van retail dan retailers zelf. Je klant serieus nemen is dus een model dat voor alle detaillisten werkt. Klein of groot, dat doet er niet toe. HEMA heeft de weg terug weer gevonden met hun prijsverlagingen op verzoek. Kijk ook eens naar de talloze startups of ketens als Only For Men of Marqt. Die doen 't best goed.

Iedere retailer kan klantgericht denken. Sterker; iedere retailer móet klantgericht denken. Daarvoor hoeft u uw business niet om te gooien, u moet alleen uw mindset aanpassen. Daarbij staat één simpele vraag altijd centraal: waarom zou onze klant hier blij van worden? Als u daar even geen antwoord op weet, is het idee simpelweg niet relevant. Of heeft u een marketeer in dienst die over de datum is. Vraag uw klant maar hoe u dat probleem het beste kan oplossen. Die weten daar wel raad mee.

Bron: RetailTrends 6