

We moeten de spelregels veranderen!

16-07-2015 09:56

Door Wouter van der Ley
Partner bij Blue Ocean Company

We zien het elke dag weer: de gehele consumentenwereld is drastisch veranderd. Als winkeliers moeten we een heel ander spel gaan spelen. Onze klanten zien het digitale shoppen niet als een ander kanaal dan de fysieke winkel. Ze zien beide als een onderdeel van dezelfde klantervaring: shoppen. Steeds vaker vervult de fysieke winkel een essentiële rol in het omzetten van de klantwens in een daadwerkelijke aankoop. Zelfs al wordt de uiteindelijke transactie online gedaan.

Uit een recent onderzoek van A.T. Kearney blijkt dat op dit moment al twee derde van de digitale aankopen een gevolg is van een daarvoor bezochte fysieke winkel. De winkel wordt omarmd als een plek om te onderzoeken, te leren maar ook om een leuk moment te hebben. Om ons heen zien we dat succesvolle winkeliers dit goed begrijpen en gebruik maken van zowel de fysieke mogelijkheden op de winkelvloer als de mogelijkheden die de digitale winkelomgeving biedt. Zij zien dat beide een onmisbare schakel zijn in de klant ervaring en beide nodig zijn om klanttevredenheid en daardoor ook klantloyaliteit op te bouwen.

Om jezelf te onderscheiden van de concurrentie moet je een sterke relatie opbouwen met je klanten. Hiervoor is een logische, consequente, maar vooral naadloze aansluiting nodig van de online, in-store, mobiele en sociale communicatie. Dit is waar het hedendaagse spel om draait. En de keuzes zijn simpel: pas je aan aan deze klantverwachting of haak af!

Dit nieuwe spel is continu aan het veranderen. Nieuwe digitale mogelijkheden, nieuwe devices en nieuwe vormen van communicatie lijken zich elke dag opnieuw aan te bieden. En met deze nieuwe mogelijkheden groeit de verwachting van onze klanten mee. Als winkeliers moeten we dus ongelooflijk wendbaar zijn, super snel reageren op de ontwikkelingen en slimme keuzes maken in het belang van onze klanten. En naast deze wendbaarheid hebben we vooral lef nodig. Lef om oprecht te kiezen voor de klant.

Gelukkig staan er steeds meer winkeliers op die het lef hebben om te zeggen: 'Wij zijn er alleen voor onze klanten. Luister erg goed naar ze en neem ze vooral serieus'. Het spel is veranderd. Verander dus ook de spelregels: toon lef en wees wendbaar!

Bron: RetailTrends 6