

Digital natives moeten retailers boost geven

21-07-2015 12:22

Retailers moeten zich focussen op het aantrekken van medewerkers met digitale vaardigheden ter verhoging van de productiviteit. Dat adviseert het Britse overheidsbureau UK Commission for Employment and Skills (UKCES) in een deze week gepubliceerd [rapport](#).

In het rapport stelt UKCES dat het rekruteren van mensen met technische vaardigheden en digitale bijscholing van het huidige personeel retailers zal helpen een plek te vinden in de het veranderende retaillandschap. Volgens het bureau is de retailbranche één van de vijf sectoren in het VK dat te kampen heeft met een verminderde productiviteit.

Een van de oorzaken is dat retailers niet altijd over de gewenste kwaliteiten beschikken. Een op de vijf Britse retailers geeft aan te kampen met een gebrek aan toereikende vaardigheden, de zogeheten skill gap.

Naast digitale vaardigheden stelt UKCES dat er winst te halen is op het gebied van klantenservice. Hoewel de helft van de 3,1 miljoen Britse retailbanen te maken hebben met klantenservice geven retailers aan moeite te hebben met het vinden van goed personeel met de juiste vaardigheden.