

Hoe handig is de zelfscankassa?

07-10-2015 08:59

Door Aribert Guiking
RetailWatcher

'Albert Heijn heeft in Amsterdam zijn eerste volledige zelfscansupermarkt geopend. Kassamedewerkers hebben er plaatsgemaakt voor verschillende vormen van zelfscannen', zo las ik deze week op [RetailNews](#). Naast scannen met de smartphone en betalen bij de betaalpaal kun je bij de scan&go-kassa ook afrekenen door de producten langs een scanner te halen. Scheelt een caissière.

Albert Heijn is een van de vele retailers die graag meegaat met zijn tijd. Al langer kun je bij bol.com bestelde pakjes bij de supermarkten afhalen en al in 2002 reden de busjes van Albert.nl rond om bestelde boodschappen af te leveren. Het werd nooit een succes, maar dat terzijde.

Mobiel betalen

Nu kun je pakjes ophalen bij talloze pick-up points, gaat Bruna samenwerken met De Buren (aanbieder van onbemande afhaalkluisjes), bezorgt Picnic de boodschappen gratis thuis en waarom zou je nog zelf boodschappen doen? Mocht je in een vreemde stad willen shoppen dan zoekt een app voor je naar een parkeerplaats en je hoeft bij de parkeergarage niet te vragen naar de uitgang richting centrum, want dat vertelt je smartphone je wel. Daarmee gooi je na afloop de digitale munten in de parkeermeter en dat scheelt wachten bij die betaalautomaat en zoek, gevloek, gezeur en gezocht van medeparkeerders.

Smartphone als raadgever

In de tussentijd kun je lekker shoppen. Zelf zoeken hoeft nauwelijks want je rukt wat kleding van een rek, trekt het aan en de passpiegel vertelt hoe het staat en wat er goed bij past. Daar hoeft je dan zelf niet naar te zoeken en het scheelt een halve verkoopster. Aanbiedingen hoeft je niet thuis te zitten navlooiën. Daarvoor krijg je op je smartphone vanzelf bericht, liefst ter plekke. Vragen naar productinformatie bij een winkelmedewerker hoeft niet. Alles is te vinden op grote flatscreens of snel te vinden op je eigen mobiele scherm. Bovendien, waar is die winkelmedewerker?

Technologie in plaats van personeel

Vanwege de crisis zijn de laatste jaren veel mensen van de vloer verdwenen en technologie blijkt een geweldig substituut om dat zo te houden. Bezuinigen op personeel is een veelgebruikt middel om te besparen op de kosten. INretail liet in juni trots weten dat de zondagstoeslag voor personeel in de mode en sport met vijftig procent is verlaagd. Voor mensen die als nieuweling zo gek zijn om in een winkel te gaan werken, is die regeling nog slechter.

Tegelijkertijd staan zogenaamde retailexperts aan de zijlijn te tetteren dat er meer beleving op de winkelvloer moet komen, dat retailers zich met hun klanten moeten 'verbinden' en dat zij interactie moeten bieden in plaats van transactie. Nou, dat lukt vast met zo'n zelfscankassa.

Ik heb een dochter die bij wekelijks bij AH achter de kassa zit omdat ze naast studeren nog wat anders wil doen. Zij heeft een hoop interessants te vertellen over wat zij in die winkel allemaal meemaakt want de buurt is nogal - laten wij het netjes houden - pluriform en dynamisch. Haar contract zou onlangs aflopen omdat zij achttien jaar werd. Ze verwachtte na anderhalf jaar vakkenvullen en een jaartje kassawerk dat zij wegens de bereikte leeftijd zou worden bedankt voor haar diensten.

Grote verbazing toen het tegendeel naar boven kwam. Ze mag blijven, is gepromoveerd tot caissière B en AH

wil een langer traject met haar in. Ik was niet bij dat exit/entreegesprek, maar uit haar relaas begrijp ik dat onder meer haar opmerkingsgave door de leiding is opgepikt. Ik ben benieuwd wat zo'n zelfscankassa opmerkt.