

Zwarte Piet u wel of niet?

23-10-2015 10:21

Door Hans Verstraaten

Bron: RetailTrends 10

Op de radio hoorde ik een man die op het punt stond in tranen uit te barsten. 'Winkeliers smeken om duidelijkheid', vertelde hij met verstikkende stem. Aan het woord was Sander van Golberdinge, directeur van Detailhandel Nederland. Toen hij het verhaal vertelde kreeg ik beelden in mijn hoofd van bakkers en slagers, om nog maar te zwijgen van speelgoedwinkeliers, die huilend, krijsend, half of helemaal krankzinnig achter de toonbank lagen. Smekend, smékend: 'Geef ons duidelijkheid! Alsjeblieft!'

Het ging, inderdaad, om de Zwarte Pietdiscussie. Volgens Sander van Golberdinge heb je klanten die voor en klanten die tegen Zwarte Piet zijn. Nou, dan weet je het wel: dan kun je het als winkelier nooit goed doen, echt om gek van te worden ja. Hij eiste (en het was radio hè, maar volgens mij was hij nu echt in tranen) dat minister Lodewijk Asscher (vice-premier en meer in het bijzonder belast met de Zwarte Pietdiscussie, meer dan een dagtaak tegenwoordig) die duidelijkheid zou geven. Zwart, wit, groen, dat maakte die Van Golberdinge niet meer uit, zolang er maar gekózen werd voor één Piet. Nou, Van Golberdinge, nou niet meteen weer gaan huilen hoor, maar ik heb slecht nieuws: Lodewijk Asscher die houdt niet zo van kiezen. Laat staan van duidelijkheid. Lodewijk Asscher had bij wijze van spreken het pappen en nathouden kunnen uitvinden.

Maar gelukkig ben ik er nog.

Zolang er nog geen duidelijkheid is omtrent de status benevens de kleur van Piet moet u maar uw best doen niet krankzinnig te worden. En dat kan via mijn handige tips & tricks: hoe om te gaan met klanten die voor dan wel tegen Zwarte Piet zijn?

De waai met elke wind mee-strategie

Er komt een klant binnen die begint te klagen over de Zwarte Piet in uw etalage. U kijkt stomverbaasd. Zegt: 'Echt waar? In mijn etalage? Nou, ik weet niet hoe die daar komt maar ik kan u wel vertellen: die gaat er metéén uit!'

Er komt een klant binnen die begint te klagen over de Witte Piet in uw etalage. U kijkt stomverbaasd. Zegt: 'Een Witte Piet? In mijn etalage? Oh shit ja, dat heeft dat meisje gedaan, die zaterdaghulp, beetje linksachtig type. Ik haal het metéén weg!'

Onthoud deze Nederlandse klassieke les: hoe minder ruggengraat, hoe meer handel, hoe meer omzet.

De ik weet echt van niks-strategie

Een klant wil de discussie aangaan met u over Zwarte Piet. U kijkt hem niet-begrijpend aan: 'Wie zegt u? Zwarte Piet? En is Zwarte dan de voor- of achternaam? Dat we het eigenlijk over Piet Zwarte hebben? Ik ken wel een Jos Zwarte, mijn buurman, kan dat familie zijn?' De klant, geheel van zijn of haar stuk gebracht, vraagt u nu of die hele discussie u soms ontgaan is. U zegt 'Welke discussie?' Snel erachteraan: 'Ach, weet u, ik lees alleen The Wall Street Journal en The Financial Times, dan ontgaan je toch bepaalde dingen. Zal ik het inpakken of neemt u het zo mee?'

De ik word gek van al die onduidelijkheid omtrent de Piet-discussie-strategie

Een klant komt uw winkel binnen. Hij ziet niemand. Maar hoort wel ergens snikkende, kreunende geluiden vandaan komen. Hij gaat eropaf. En daar ziet hij u zitten, of liever, liggen: achter de toonbank, omgeven door

lege pakjes Seroxat en lege flessen Jack Daniels.

Klant: 'Wat is er in godsnaam met u gebeurd?' U piept, nauwelijks hoorbaar: 'Ik ben helemaal gesloopt door de Piet-discussie...'

Klant: 'Oh. Ik wou net met u de Piet-discussie aangaan. Maar dit is geen geschikt moment, toch?' 'Nee... nee...'

De klant verdwijnt. U springt overeind, fluitend.

De we moeten nog even wachten tot Lodewijk eruit is-strategie

De klant vraagt u wat u van de Piet-discussie vindt. U zegt: 'Geen idee nog. Het is toch even wachten op het standpunt van minister Asscher, hè? Dat we ons daar als winkeliers met z'n allen achter kunnen scharen. Maar Lodewijk gaat niet over een nacht ijs, oh nee! Hij heeft nu een commissie samengesteld met voor- en tegenstanders van Zwarte Piet. Zodra die commissie het eens is geworden over één gezamenlijk standpunt kunnen we, volgens de minister, een volgende stap verwachten. Waarschijnlijk in 2019. Waarschijnlijk hè. Pin hem er niet op vast, daar houdt Lodewijk helemaal niet van. Kunt u hier wat mee?'