

Verantwoord empathisch ondernemen

22-01-2016 10:17

Door Hans Verstraaten

Bron: RetailTrends 1

Goed hè, dat idee van Albert Heijn om bejaarde klanten die een beetje een verwarde indruk maken aan te spreken: 'Gaaf het, mevrouw? Kunnen wij u wellicht helpen?' Ik begrijp al die sarcastische reacties op dit initiatief niet. Wat is er mis met een empathische retailer? Ik vind het zelfs een initiatief dat door alle retailers met een hart – en we hebben allemaal een hart, hè retailers, zelfs de familie Van Eerd, toch? – gevolgd moet worden. En laten we ons dan niet alleen richten op verwarde bejaarden, want op het vlak van maatschappelijk verantwoord retailen kun je zoveel méér doen.

Neem, ik noem maar wat, de Action. Een klant komt binnen om gebruik te maken van die afwasborstelactie van twintig eurocent. Aan de kassa zegt de Actionmedewerker: 'Weet u het zeker, meneer?'

'Ja, waarom vraagt u dat?'

'Nou, ik spreek hier even als mens hè, niet als medewerker van de Action – zo'n borstel, die komt uit een partijtje van een failliete fabriek in Guangzhou. U weet wel, het mondiale centrum van de maakindustrie waar de arbeidsomstandigheden werkelijk schrijnend zijn.' De man kijkt naar het borsteltje: 'Aha. Ik dacht nog: wat goedkoop zeg...'

'En behalve die schrijnende arbeidsomstandigheden, meneer, wil ik u ook even wijzen op de duurzaamheid van dit product. Die is namelijk zo ongeveer nul.'

'Tjonge... Ik wist dat allemaal niet.'

'Nee, dat weten de mensen niet en waarom niet? Omdat ze zich niet realiseren hoe belangrijk duurzaamheid is – voor de volgende generaties, voor onze kinderen en kleinkinderen. Inpakken?'

'Euh nee, laat maar.'

En Gall & Gall, oh ja zeg, wat kan die keten zich neerzetten als OMV (Ongelooflijk Maatschappelijk Verantwoord). Komt een klant bij de kassa met een fles Absolut Vodka. De meneer achter de kassa kijkt de klant eens goed aan en zegt: 'Was u hier twee dagen geleden ook niet? Ja toch?'

Klant: Euh ja, dat klopt.'

'En als ik me niet vergis kocht u toen ook al een fles Absolut Vodka, nietwaar?'

'Euh ja, ik geloof 't wel.'

Man achter de kassa kijkt de klant nu zeer empathisch aan: 'Wilt u erover praten?'

De klant, wat nerveus nu: 'Euh... waar precies over?'

'Kijk, een borreltje dagelijks, niks mis mee hoor', zegt de man achter de kassa. 'Maar dan worden het twee borreltjes en drie borreltjes... en dan. Zeg, mag ik u deze brochure geven? Het is van de AA in onze stad. Bezoek eens zo'n AA-avondje, het verplicht u tot niets en... helemaal anoniem hè. En zal ik die fles maar terugzetten?'

En Primark, ja dit Ierse bedrijf kan natuurlijk niet achterblijven, want het is bekend: leren en empathie, dat is als leren en Guinness. Voortaan gaat het daar zo:

Kassamevrouw: 'Zo, u wilt dit truitje. Dit truitje van twee euro?'

'Ja, is daar iets mis mee?' Kassamevrouw, sarcastisch: 'Is daar iets mis mee? Twee euro voor een truitje! Wat denkt u zelf?'

'Nou, best goedkoop enzo...'

'Mens, hou toch op! Dit truitje is gemaakt in een buitenwijk van Dhaka door een meisje van acht jaar oud met een werkweek van zeventig uur. Dan heb ik het nog niet eens over de verf die ervoor gebruikt is – puur gif voor de natuur. En ook voor dat meisje, ze wordt langzamerhand blind.' Nog sarcastischer: 'Maar u zit daar niet

mee, hè? Ja, wat kan het u schelen.'

Klant, nu met tranen in de ogen: 'Ik wist dit allemaal niet...'

'Nee, 't is zeker te veel moeite om het nieuws bij te houden. Tasje erbij? Ja? Zo'n lekker milieuonvriendelijk tasje erbij?'

'Nee, laat maar. Sorry, echt sorry dat ik hier ben.'

Ja, het maatschappelijk verantwoord retailen – fijne tijden breken aan. Maar ik word er ook wat bang van. Weliswaar ben ik nog niet bejaard maar met mijn 57 jaar wel een eind in die richting. En van huis uit ben ik nogal vergeetachtig en verstrooid, al een leven lang. Ik ben bang dat ik binnenkort bij de Albert Heijn het een en ander laat liggen en dan mee moet met een o zo vriendelijke mevrouw. Eenmaal in een kamertje zegt ze: 'Niet bang zijn hoor, meneertje. Ik ben Mia, maatschappelijk werkster in dienst van Ahold. Zo, zegt u eens: bent u heel eenzaam? En wast u zich wel elke dag? En hoeveel vinger steek ik nu op?'

Veiligheidshalve ga ik voortaan maar naar de Jumbo.