

Parkeergeld, het nieuwe excuus voor winkeliers?

10-03-2016 11:01

Door Marc Dijk

Business coach & auteur Red de Salestijger

Het is dinsdagmorgen 9.30 uur. Ik heb een laptop nodig. Ik wil service en advies, dus ga het dorp in. Bij de betreffende winkel aangekomen, lees ik dat ik moet wachten tot 10.00 uur. Bestaat dat nog?

Ik doe eerst een andere boodschap en kom anderhalf uur later terug. Twee mannen staan in de winkel. Ze bespreken met elkaar de leegstand in het centrum, spreken de schande uit over het gemeentelijk bestuur en de te hoge huren. 'Je zou het bijltje er toch bijna bij neergooien?' zegt de een tegen de ander. Het blijken twee bedrijfslieders te zijn. Ja, u leest het goed. Leiders met lange ij.

Inmiddels lopen er nog twee klanten rond. Ik kijk een paar keer op naar de 'verkoper'. Ik vind het wel netjes om even aandacht aan ze te geven als ik in hun winkel ben, en bovendien beïnvloedt het wellicht ons contact. Ik speel wat met de tablets, en laptops in de winkel. Na 14,5 minuten informeer ik of de verkoper een bepaald model op voorraad heeft. Het antwoord is helder en krachtig: 'Nee'.

Na 16,5 minuten verlaat ik samen met nog een klant de winkel. Ik vraag de andere man waar hij voor kwam. Hij zocht een tablet. Hij had gezien, wat hij wilde zien. Bestellen deed hij wel online, net als ik.

Dit verhaal is geen uitzondering. Dit gebeurt mij regelmatig. Ben ik te kritisch en een uitzondering door mijn vak? Dat geloof ik niet.

Daarom wil ik retailers ten eerste oproepen om niet langer blind te staren op zaken waar ze geen of weinig invloed op hebben, zoals het parkeerbeleid. Focus op je cultuur binnen je winkel, je manier van managen en je wijze van proactief verkopen. Klanten die in je winkel komen, komen om te kopen, maar willen begeleid worden. Is dat makkelijk vandaag de dag? Nee. Is het mogelijk? Ja.

Onder de bezielende leiding van hoogleraar Cor Molenaar lijken steeds meer winkeliers – na zich gestort te hebben op de webwinkel – een nieuwe vijand te hebben gevonden en te gaan strijden tegen parkeerbeleid. Jaren geleden heb ik me verbaasd over winkeliers die de gemeente verantwoordelijk hielden voor teruglopende klanten aantallen in verband met het ontbreken van mooie bloembakken. Nu is het parkeergeld.

Begrijp me goed, ik geloof best dat het nuttig is om parkeergelden te verlagen. Om de huur van vastgoed te verminderen. Gewoon, omdat het de ondernemer helpt. Maar anno 2016 wordt het echt hoog tijd dat de ondernemers en bedrijfsleiders zelf ook meer verantwoordelijkheid nemen. Verlaag niet de prijzen, maar verhoog je persoonlijke service, attitude en service. Want zolang verhalen als waar ik mee begon geen uitzondering zijn, is dat de echte reden waarom klanten elders kopen.