

Het mooiste vak ter wereld

20-05-2016 08:38



Door Wouter van der Ley
Partner bij Blue Ocean Company

Krijgen jullie ook steeds vaker te horen: “Als ik de pers mag geloven is het geen feest om in de detailhandel te werken.” “Dat is ook geen lolletje om tegenwoordig retailer te zijn, zeg!” Mijn reactie op deze opmerking doet altijd veel wenkbrauwen fronsen. “Integendeel”, roep ik altijd. “Ik heb het mooiste vak dat er bestaat.” En dat meen ik voor de volle honderd procent.

In alles wat wij als retailer doen zien we een tevreden klant voor ons. Tevreden met de probleemloze, naadloze interactie die ze met ons achter de rug hebben, met de belofte dat het zal leiden tot vervolgaankopen. Is dit niet waarom we doen wat we doen?

En natuurlijk proberen wij voortdurend de verwachtingen van onze klanten te overtreffen. Het klinkt zo gemakkelijk, maar we zien het elke dag weer; het is zo moeilijk om het elke keer weer waar te maken. De oorzaak ligt vaak bij de verkoopmedewerker die het klantcontact heeft en wiens mandje zo overladen is met andere werkzaamheden in plaats van het focussen op de klant. Is het niet de verkoopmedewerker dan is het wel de uitstraling van de winkel, het assortiment, de marketingcommunicatie of de prijs waardoor de klant teleurgesteld is in zijn verwachtingen. En dan hebben we nog onze jaarlijks terugkerende feestjes van de seizoenen en de feestdagen. Met name de laatste maanden van het jaar zorgen altijd weer voor extreme

verwachtingen, extreme communicatie en daarmee een enorme dosis bloed, zweet en tranen. Dit betaalt zich dan uit in enorme vreugde over het behaalde resultaat en de prachtige afronding van het (boek)jaar.

Laten we vooral niet het plezier en de voldoening vergeten die we uit ons winkelteam halen. Een team verbonden door de gezamenlijke missie naar klantgeluk, dat zich elke dag weer weet op te laden voor de contactmomenten met diezelfde klant. En dat in goede banen geleid wordt door dienende leidinggevendenden die continu het goede voorbeeld geven. Wetende dat juist dit onderdeel van het retailer zijn alleen maar belangrijker wordt naar gelang de invloed van de generaties Y en Z toeneemt. Dat is waar het allemaal om draait in ons vak. Ondersteund met de meest geavanceerde technologische ontwikkelingen die onze relevantie en verbondenheid met onze individuele klanten vergemakkelijken. Vertaald in onvergetelijke momenten die wij met onze klanten creëren. In een omgeving die elke dag verandert. Welk ander vak geeft deze mate van voldoening? Wat ben ik blij om retailer te zijn!

Wouter van der Ley is op 2 juni dagvoorzitter van het jaarcongres Trends & Transitie in Retail, waar onder meer trendanalist Christine Boland en Colette Cloosterman, chief customer officer van Jumbo, spreken. Dit unieke inspiratiecongres voor professionals in retail vindt plaats in het Convention Centre van het Novotel in Amsterdam. [Klik hier voor meer informatie.](#)

Bron: RetailTrends 5