

Lessen van Jürgen Klopp

24-06-2016 08:26



Door Peter Berg

Algemeen directeur van Jeans Centre en Ensign Blue

Retail en voetbal hebben een relatie. Hoeveel voetbalclubs hebben niet een eigen clubwinkel? Daar gaan mijn gedachten nu nog niet eens zozeer naar uit. Meer naar de relatie van de voetbaltrainer en de leidinggevenden in onze tak van sport. Hopelijk hebben ook de vrouwelijke lezers al een keer gehoord van Jürgen Klopp. Deze sympathieke Duitser kan een voorbeeld voor veel leidinggevenden op de winkelvloer zijn. Hij is één van de weinige trainers – misschien wel de enige – die na vertrek bij zijn eerste grote club Borussia Dortmund wordt toegezongen en staande ovaties en spandoeken met mooie teksten krijgt, als hij daar terugkomt met zijn huidige voetbalclub Liverpool.

Ook bij Liverpool presteert hij het weer om alle fans en spelers te inspireren. Hoe? Deze man heeft een authentieke uitstraling, is bezeten van zijn vak, rustig, maar ook zeer dynamisch, netjes en goed op de hoogte van het spel. Hierdoor presteert hij uitermate goed.

Hoe zit het bij leidinggevenden binnen retail? Hebben deze mannen en vrouwen het 'Klopp-gehalte'? Zijn dit de mensen die op hun vrije dag collegaretailers bezoeken of geabonneerd zijn op de nieuwsbrieven van conculega's? Hebben zij het nieuwste winkelconcept van Blokker al gezien en de nieuwe leuke Deense winkelketen Søstrene Grene bezocht? Zetten ze uit zichzelf het omgevallen pos-bordje recht in het schap bij

een willekeurige retailer? Hebben ze de Jumbo Foodmarkt in Breda al bezocht? Dit alles om ervaringen te delen met haar of zijn collega's, die daardoor ook weer kundiger en enthousiaster worden. En daardoor nog betere retailers worden.

Wie van de leidinggevenden staan eigenlijk op de zaterdagen op de winkelvloer? Hoeveel van jullie leidinggevenden, maar ook van het winkelpersoneel, zijn er niet vrij op zaterdag? Is dat niet vreemd? Ondanks het hele internet bezoeken op zaterdag immers nog steeds de meeste klanten onze winkels. Verkoop lekker op de winkelvloer, maak mensen blij, vraag je af waarom deze bezoeker vandaag in jouw winkel is. Of nog beter: vraag dit gewoon aan de klant. Leer hiervan. Wat een gave baan hebben we toch. Ik hoop dat we net als Jürgen Klopp de komende jaren nog veel prijzen mogen winnen. En dat, net als in het Westfalenstadion en Anfield, onze leidinggevenden de handen op elkaar krijgen van zowel de bezoekers als hun medewerkers.

Bron: RetailTrends 6