

Zo komt Macy's er weer bovenop

15-08-2016 10:43



Door Amnon Vogel
Redactie RetailWatching

Is het warenhuis een achterhaald concept? Zeker is dat veel formules in binnen- en buitenland het zwaar hebben. V&D verdween na 130 jaar uit ons land en BHS ging ten onder in het Verenigd Koninkrijk. Aan de andere kant van de oceaan blijft Macy's maar kwakkelen. De Amerikaanse retailer zag de omzet in het tweede kwartaal met vier procent dalen. Vorig jaar werd al vijf procent van het winkelbestand geschrapt, nu worden nog eens honderd winkels op slot gedaan. Maar het stappenplan naar verbetering van de bijna 160 jaar oude keten omvat meer dan botte winkelsluitingen.

Het moet anders, realiseert ook Macy's-ceo Terry Lundgren zich. "We hebben te maken met een snel veranderende wereld. We zijn vastbesloten om Macy's' erfenis als winkelbestemming voor mode, kwaliteit, waarde en gemak verder uit te bouwen. Dit houdt in dat we dingen moeten veranderen en moeilijke beslissingen moeten nemen."

Winkelbestand

Een van die moeilijke beslissingen is het terugsnoeien van het winkelbestand. De retailer sluit zo'n honderd van zijn in totaal 728 filialen, waarvan het merendeel begin volgend jaar. Macy's blijft fysiek aanwezig in 49 van de

vijftig belangrijkste markten in de Verenigde Staten, benadrukt de keten. Maar geld en mankracht moeten nu echt in de beter presterende locaties worden gestoken. De meeste winkels die gesloten worden hebben weliswaar een positieve cashflow, maar zagen omzet en winstgevendheid flink dalen in de afgelopen jaren. “Het sluiten van honderd winkels helpt ons bij het versnellen van onze voortgang in het bouwen van een levendig omnichannel brand”, aldus president en toekomstig ceo Jeff Gennette. De vestigingen die de deuren moeten sluiten zijn samen goed voor zo’n één miljard dollar omzet.

Winkelervaring en online

Zowel in de off- als online winkelervaring gaat Macy’s flink extra investeren. Zo worden er nieuwe shop-in-shops de warenhuizen binnengebracht om nieuwe merken en producten aan de man te brengen. Verder wordt ingezet op service, door het personeelsbestand uit te breiden en extra te trainen. Zo wordt sterker ingezet op My Stylist, de personal shopping service van de retailer. Ook worden in de winkels meer evenementen georganiseerd.

Online groeit Macy’s de laatste vijftien jaar jaarlijks met dubbele cijfers. Daarmee is de warenhuisketen op de zesde plaats van grootste online retailers in de Verenigde Staten terechtgekomen. Toch moet die groei nog sneller. Daarvoor wordt onder meer geïnvesteerd in een snellere laadtijd van de website en eenvoudigere procedures voor de fulfilment. Een goede zet, als we [de bevindingen van Google](#) mogen geloven. Volgens de internetgigant is een snellere laadtijd cruciaal voor meer conversie. Zo heeft Walmart zijn mobiele conversie tot twee procent weten te verhogen, alleen maar door de laadtijd met vier seconden te verminderen. Ook ziet Google dat 23 procent van de consumenten websites van retailers verlaat omdat ze bij het afrekenen een account moeten aanmaken. Ook dat deel van Macy’s plan is dus geen overbodige luxe.

Vastgoed

Over één ding wil Macy’s geen misverstand laten bestaan. Er mogen dan filialen sluiten, stenen winkels zijn een onmisbaar onderdeel van de omnichannelstrategie op de lange termijn. Cfo Karen Hoguet noemde de stenen winkels tegenover [Business Insider](#) zelfs hét grote voordeel ten opzichte van Amazon. De enorme vastgoedportefeuille moet alleen efficiënter worden ingezet. Zo is de retailer in onderhandeling over de verkoop van het pand waar nu Macy’s Men Store is gevestigd, aan Union Square in San Francisco. Het assortiment van die winkel zal dan – al dan niet in aangepaste vorm – worden ondergebracht in de reguliere vestiging aan de overkant van de straat. Die zal zo uitgroeien tot een flagshipstore. Macy’s onderzoekt de mogelijkheden om zo uiteindelijk tot vier grote flagshipstores in de centra van verschillende steden te komen.

Ook nieuwe winkelsluitingen zijn niet ondenkbaar. Waar de investeringen in een pand de opbrengsten van de verkopen overstijgen, kunnen die locaties worden afgestoten. Maar ook kan gekeken worden naar een nieuwe invulling van een pand, bijvoorbeeld door samenwerkingen met partners. Met verschillende potentiële kandidaten voor joint ventures en strategische partnerships op locatieniveau is Macy’s momenteel in onderhandeling.

Als de huidige ontwikkelingen zich doorzetten, neemt Amazon volgend jaar de plek van Macy’s over als [grootste kledingretailer](#) in de Verenigde Staten. Op de beurs maakte de retailer echter een enthousiaste sprong van zeventien procent als reactie op de aangekondigde veranderingen. Komt de omslag op tijd, of is Amerika’s grootste warenhuisketen ten dode opgeschreven?