

'Deskundigheid van winkelpersoneel ondermaats'

23-09-2016 13:41



Consumenten zijn van mening dat de deskundigheid van winkelpersoneel tekortschiet. Dat terwijl het belang van de menselijke factor en persoonlijke dienstverlening om de klant voor je te winnen steeds groter wordt. Dat concludeert ABN Amro in het vrijdag gepubliceerde rapport '[Winst wordt afgeleide van bedrijfscultuur](#)'.

Consumenten vinden service, kennis en sfeer het meest belangrijk in een winkel, op prijs en assortiment na. Ze zijn van mening dat beter presteren op dit vlak voor retailers de hoogste prioriteit zou moeten hebben, stelt de bank na onderzoek onder ruim vierduizend consumenten.

De noodzaak is volgens ABN Amro het grootst in de sectoren wonen, elektronica en bouwmarkten. Zo vindt 53 procent van de consumenten dat die laatste categorie moet investeren in de professionaliteit van zijn medewerkers. Verder zegt 41 procent dat elektronicawinkels daar werk van moeten maken en stelt 38 procent dat in sportwinkels te weinig servicegericht personeel rondloopt.

Belangrijkste verbeterpunten dienstverlening retail	Retail gemiddeld	Bouwmarkten	Mode	Elektronica	Schoenen	Sport	Wonen	Drogisterij	Supermarkten
Deskundige winkelmedewerkers	31%	53%	16%	41%	35%	38%	31%	20%	10%
Wachttijd bij de kassa	20%	10%	16%	6%	19%	9%	7%	38%	57%
Service na aankoop (reparatie, garantie, retourneren)	18%	11%	22%	35%	17%	18%	27%	8%	7%
Proactieve en hulpvaardige winkelmedewerkers	11%	12%	14%	5%	12%	10%	11%	13%	12%
Vriendelijk winkelpersoneel	11%	6%	19%	6%	7%	12%	10%	14%	11%
Het gevoel dat je persoonlijk wordt geholpen	7%	6%	10%	5%	9%	10%	10%	5%	2%
Goede sfeer tussen medewerkers	2%	3%	3%	2%	1%	2%	3%	0%	2%

Bron: Q&A, 2016

Bij de klantinteractie wordt het belang van beleving en authenticiteit steeds groter, stelt sectorbankier Henk Hofstede. De menselijke factor en persoonlijke dienstverlening vormen volgens hem de basis van het onderscheidend vermogen en de toegevoegde waarde van retailers. “Zij moeten een cultuur creëren waarin medewerkers alle ruimte krijgen om zich richting de klant te onderscheiden.”