

Tevreden medewerkers, een succesfactor in uw retailformule

27-12-2016 08:54

Als ondernemer in de retailbranche heeft u ongetwijfeld goed in kaart gebracht waar uw kansen en bedreigingen liggen. In een wereld waar steeds meer online wordt gekocht zult u zich als retailer met fysieke winkels duidelijk moeten onderscheiden en meerwaarde bieden. Uit diverse onderzoeken is naar voren gekomen dat de traditionele retail nog voldoende winstkansen biedt. Niet alleen profiteert u van de gelegenhedskopers die toevallig langs uw etalage lopen en datgene zien waar ze op dat moment behoefte aan hebben. Veel klanten, ook diegenen die steeds vaker online hun inkopen doen, hebben nog steeds de behoefte om producten met eigen ogen te bekijken en met eigen handen vast te houden. En daarbij is het van cruciaal belang dat uw medewerkers ze op een vriendelijke manier benaderen en voorzien van goede adviezen.

Uw medewerkers hebben veel taken

Uw medewerkers rekenen af, verpakken de verkochte goederen, vullen uw schappen netjes en op tijd bij en staan uw klanten bij met raad en daad. Zeker op drukke dagen vraagt u veel van ze en moeten ze veel dingen tegelijk in de gaten houden en vaak zelfstandig kunnen afwegen welke zaken prioriteit hebben en welke nog even een paar minuten kunnen wachten. Op dergelijke dagen zijn ze druk in de weer en zitten of staan ze geen moment stil. Als goed werkgever heeft u misschien wel nagedacht over correcte werkkleding. Bij het uitkiezen van werkkleding let u dan niet alleen op netheid en passendheid binnen uw winkelformule, maar ook zeker op draagcomfort. Het is misschien verleidelijk om te kiezen voor goedkopere kleding van een katoenpolyesterblend, maar wellicht minder verstandig. Polyester ademt niet en zeker op drukke momenten kunnen uw medewerkers het dan te warm krijgen, wat onmiddellijk van hun gezichten afstraalt en door uw klanten zal worden opgepikt.

Het belang van goede werkplekergonomie

Retailwerk is vooral veel staand werk. Dit kan belastend zijn voor rug en ledematen. Het investeren in goed maar toch correct ogend werkschoeisel betaalt zich beslist terug. Ook een investering in gebruiksvriendelijke bedrijfssoftware, waarmee uw medewerkers bijvoorbeeld vragen van klanten over levertijden kunnen beantwoorden, is een voor de hand liggende. In de pauzes zorgt u voor een goede, geventileerde ruimte waar uw medewerkers tot hun welverdiende rust kunnen komen. Als u dan ook investeert in [ergonomisch meubilair](#) dat persoonlijk instelbaar is en goede ondersteuning biedt, geeft u uw medewerkers waar ze recht op hebben en waar u uiteindelijk ook de vruchten van plukt.