

# De ruggengraat van de winkel

27-01-2017 11:16



**Door Wouter van der Ley**  
**Partner bij Blue Ocean Company**

Wat maakt onze winkel nou eigenlijk succesvol? Waarom is de ene retailer succesvoller dan de andere? Dat is voor elke retailer momenteel toch wel de belangrijkste vraag. Alles om ons heen wordt in een extreem hoog tempo digitaler. Onlinesales blijven maar groeien en groeien. Het gebruik van de smartphone in de customer journey wordt met de dag belangrijker.

Betekent dat dat de rol van het menselijk contact minder belangrijk wordt? Absoluut niet. Sterker nog, de rol van menselijk contact wordt met de dag belangrijker. Nu we vierentwintig uur per dag en zeven dagen per week online kunnen shoppen verwacht de klant dezelfde service bij het offline winkelen. En elke negatieve ervaring hierin wordt direct geplaatst op social media. Elke individuele klacht komt hiermee op straat te liggen. En dus ligt het antwoord bij onze medewerkers op de winkelvloer.

Winkelmedewerkers die niet klantvriendelijk zijn en die niet servicegericht zijn, zijn de doodsteek voor jouw winkel. Klantgeluk draait om mensen. Mensen zorgen voor de beleving. Mensen verrassen en doen je glimlachen. Klantgeluk begint bij jouw collega's op de winkelvloer. Alles draait om de winkelmedewerker, elke tevreden klant, elk advies, elke oplossing maar ook jouw merkwaarden. Als dit niet klopt op jouw winkelvloer neemt de klanttevredenheid af en daarmee ook de kans dat een klant terugkomt.

Geef daarom voldoende tijd en aandacht aan je mensen. Juist in drukke tijden, als er veel wordt verwacht van de mensen op de winkelvloer, hebben zij meer van jou nodig. Of het nu een training is, extra informatie, een extra momentje rust, of gewoon dat lekkere koekje bij de koffie. Zorg dat jouw winkelmedewerkers zich prettig en gewaardeerd voelen.

Vele onderzoeken bevestigen al jarenlang dat er een direct verband bestaat tussen medewerkersgeluk en klantgeluk. En juist in deze tijd van digitalisering ligt de sleutel tot commercieel succes in de handen van onze collega's op de winkelvloer. Ik durf dan ook te wedden dat je altijd zult zien dat in die ene winkel waar het toch altijd drukker is dan in al die andere winkels de winkelmedewerkers het verschil maken. Koester de mensen op de vloer en besef dat zij de ruggengraat zijn van jouw winkel of jouw merk.

Bron: RetailTrends 1