

'Winkels zijn vaak overbezet of onderbezet'

16-02-2017 08:08



Retailers maken minder winst of raken klanten kwijt door een slechte bezetting. Winkels zijn namelijk vaak overbezet of onderbezet, stelt oprichter en ceo Greg Tanaka van de startup Percolata, dat onder meer Uniqlo en 7-Eleven voorziet van algoritmisch management.

Percolata maakt gebruik van sensoren in de winkels die de hoeveelheid en type bezoekers meten en combineert die gegevens met factoren als het weer, onlinetraffic en andere signalen om het aantal shoppers te voorspellen. Ook wordt het aantal verkopen per winkelmedewerker gemeten, om inzicht te krijgen wanneer hij goed presteert. Zo ontstaat het optimale werkrooster waarin werknemers per tijdsslot van vijftien minuten zo veel mogelijk verkopen kunnen generen.

Nu wordt de productiviteit en de bijbehorende commissie nog vaak alleen gebaseerd op het aantal verkopen, stelt Tanaka. "Een goede verkoper op een rustige dinsdag krijgt daardoor minder betaald dan een slechte verkoper op een drukke zaterdagochtend."

Sommige storemanagers printen het overzicht van Percolata met de productiviteit van de medewerkers uit en hangen dat op in de kantine. "Dat creëert een sfeer van competitie. Als je meer uren wilt werken, moet je een tandje erbij doen." Het algoritme kan de sales op deze wijze met tien tot dertig procent aanjagen, stelt hij in het februarinummer van RetailTrends. Daarin wordt onderzocht of algoritmisch management bevrijdend werkt of juist de deur openzet voor moderne uitbuiting. [Klik hier voor meer informatie over een abonnement.](#)