Hoe Xenos een prototype ontwikkelt

13-04-2017 14:45



Na een aantal maanden onder de radar in Den Bosch te hebben getest, opende Xenos donderdag in Haarlem een tweede leerwinkel. Een nieuw logo, ongedwongen looproute, winkelwagentjes en magazijnverkoop; het is nog maar een aantal wijzigingen die er worden getest. "Het is een iteratief proces, waarin we samen met klanten kijken hoe de winkels van de toekomst het beste kunnen worden ingericht" , vertelt ceo Francine van Dierendonck.

De winkel in de Barteljorisstraat kunnen we volgens Van Dierendonck, die voor Xenos twaalf jaar actief was in de e-commerce- en techwereld, als een 'prototype'. "Het is een werkbare winkel die niet perfect is, maar waar we zien en meten hoe klanten op de aanpassingen reageren." Het concept is gebaseerd op de eerste leerwinkel in Den Bosch, die afgelopen november in vier weken uit de grond werd gestampt.

Xenos heeft een nieuw jasje gekregen, dat onder meer tot uiting komt in een nieuw logo op de pui. Het nieuwe logo heeft een warmere kleur geel en is ook beschikbaar in een zwarte variant. Verder zijn de gevels transparanter. Doordat de stickers en manden buiten zijn verwijderd, kunnen klanten beter naar binnen kijken. In de winkel zal ze opvallen dat de gedwongen looproute verleden tijd is en de gangen zijn verbreed. "De stellingen in het midden zijn verlaagd, waardoor klanten bij binnenkomst de gehele winkel door kunnen kijken", legt Van Dierendonck uit. "Door het feit dat de winkel opener is, komen klanten veel makkelijker in contact met het personeel. Ze zijn niet meer afhankelijk van de medewerkers die ze op hun route tegenkomen." Er is volgens haar meer aandacht voor het trainen van personeel, zodat klanten worden begroet en goed geholpen

kunnen worden.

Voordeelwinkel
Op de entresol is plek gemaakt voor een demonstratietafel, waar eventueel workshops gehouden kunnen worden. "Op die manier brengen we de klantbeleving een stukje verder", stelt zij. "Xenos is geen discounter, maar een voordeelwinkel. Dat hebben we in onze uitstraling meegenomen." Ze waakt ervoor dat klanten Xenos straks niet meer herkennen. "Dat was een van de verbeterpunten die we uit Den Bosch hebben meegenomen. We kregen prachtig commentaar op de winkel, maar het was te weinig écht Xenos. In Haarlem hebben we veel aandacht geschonken aan het creëren van een vernieuwd, eigen gezicht. De signing hebben we drastisch verbeterd."





Ook nieuw in de leerwinkels van Xenos zijn de kleine winkelwagens, bedoeld 'om de shopping trip van klanten makkelijker te maken'. Verder is het assortiment verkleind, door te snijden in de diepte van het assortiment. "We hadden veel broertjes en zusjes in het assortiment. Om een voorbeeld te geven: we hadden vier basic kurkentrekkers en een trendy variant. Nu hebben we alleen één basic en één trendy kurkentrekker. Zo maken we het voor onze klanten makkelijker een keuze te maken." Mochten ze toch iets niet kunnen vinden, dan biedt volgens Van Dierendonck een online bestelpunt uitkomst. De winkel in Haarlem krijgt binnenkort als eerste Xenos een kiosk, zoals we die eerder bij zusterformules als Blokker en Leen Bakker zagen.

Magazijnverkoop

Het assortiment in de winkel is niet alleen gereduceerd, maar aan de hand van een klantenonderzoek ook gegroepeerd. Verder zijn alle afprijzingen samengebracht onder de noemer 'magazijnverkoop'. De afgeprijsde producten liggen niet langer verspreid door de winkel, vertelt de ceo. "Daardoor is het voor de koopjesjagers duidelijker waar ze moeten zijn en komt de rest van het assortiment er mooier uit."


SPIEGELS
KLEINE MEUBELS
Tropic
Tropic



De magazijnverkoop wordt volgens Van Dierendonck zo goed ontvangen, dat al is besloten om in alle winkels in Nederland en Duitsland op deze wijze te werken. Ze is niet van plan om alle filialen 'full force' te verbouwen, zoals we bijvoorbeeld bij Blokker met de Nieuwste Blokker zien. "Als we interessante elementen vinden, zullen we die gebruiken om andere winkels te optimaliseren. Dat past bij onze *agile* manier van werken. Ik kan me bijvoorbeeld goed voorstellen dat we de nieuwe signing in Haarlem bij succes versneld uitrollen naar alle andere winkels in Nederland en Duitsland. We zoeken ook naar beperkte aanpassingen die een groot effect creëren."

Een concreet tijdspad voor een verdere uitrol van het nieuwe jasje van Xenos is er nog niet. Wel laat Van Dierendonck weten nog voor de zomer meerdere proefwinkels te willen openen. De vernieuwing van de formule, met het doel de omzet- en margebijdrage te verhogen, werd vorig jaar al aangekondigd. Het resultaat van de winkelketen, die met 250 winkels actief is, stond destijds onder druk. Hoe Xenos er nu voorstaat, vertelt de ceo niet. "Als onderdeel van Blokker Holding delen we geen aparte cijfers, maar ik kan wel zeggen dat we serieus investeren om het merk en onze winkels te vernieuwen. Dit zijn de eerste *proof points*."

Nick Möller