

'Geen banenverlies, wel meer klanten door servicerobot'

16-11-2017 09:50



De opkomst van robots in de retail gaat niet zo snel als vaak wordt gesuggereerd. “Behalve praten kunnen ze niet zoveel”, zegt hoogleraar robotica Maarten Steinbuch in het novembernummer van [RetailTrends](#).

Door de beperkte kwaliteiten zullen servicerobots volgens Steinbuch geen banen kosten, maar wellicht wel voor meer klanten zorgen. Servicemedewerkers en vakkenvullers hoeven volgens de professor voorlopig niet voor hun banen te vrezen. Tegen de tijd dat robots die taken wel kunnen overnemen, moeten retailers een deel van hun personeel bijscholen, stelt hij. “Omdat je repeterend werk vervangt, ontstaat er ruimte voor uitdagender werk dat voor sommigen lastiger uitvoerbaar is.”

Servicerobots zullen de komende jaren steeds vaker opduiken in winkels, verwacht Steinbuch. Onder meer Media Markt heeft in Eindhoven al een pilot lopen met een robot, die smartphones naar de kassa's vervoert. Vooral in grotere winkels, waar veel producten moeten worden vervoerd, kunnen robots volgens vestigingsdirecteur Jeroen Mertens een serieuze rol krijgen. Een pratende robot ziet hij minder snel gebeuren. “Mensen komen juist naar de winkel voor persoonlijk contact, informatie krijgen van een bot kan ook online.”

Binnen het thema What's Next in Tech in RetailTrends wordt ingegaan op de staat van de 'robopocalypse' en de invloed die dat zal hebben op de werkgelegenheid. [Klik hier om het magazine digitaal te lezen](#). Nog geen abonnee? [Klik hier voor informatie over een abonnement](#).