

## Zara zoekt: zuurpruimen m/v

22-12-2017 11:00



Door Hans Verstraaten (columnist)

Bron: [RetailTrends 12](#)

Mij ontgaat nogal eens iets (ja, ik hoor u denken: klopt helemaal) en doorgaans loop ik weken of maanden of zelfs af en toe jaren achter als ik met iets aan kom zetten waarvan ik denk dat het nieuws of een trend is. Dus zou het goed kunnen dat u bij deze column denkt: ach jee, meneer komt er ook nog eens achter. Nou, dan geef ik u gratis en voor niks toch maar mooi een zelfvoldaan gevoel.

Hier dan.

De Zara schijnt a) zijn personeel zeer slecht te behandelen en b) dat personeel behandelt op zijn beurt de klanten zeer slecht (dat b voortvloeit uit a zou natuurlijk heel goed kunnen, maar daar is vooralsnog geen wetenschappelijk bewijs voor). Ik kwam eerst een paar berichten hierover tegen op Twitter en Facebook en toen, toen ik wat ijveriger ging zoeken, honderden berichten op internet. 'Weer waanzinnig slecht behandeld.' 'Meest onverschillige personeel ever!' 'Ik werd door mijn manager als stront behandeld.' 'Inwerken? Ook maar iets uitleggen? Welnee. Ik moest meteen aan de slag en het zelf maar uitzoeken.' 'Ik denk dat de medewerkers geselecteerd worden op hun haat voor klanten.'

Ik vroeg het aan mijn dochter, over die zeer slechte bediening. Ze zei: 'Ja, hè hè, dat weet toch iedereen. Dat is

al jaren zo.' En ik vroeg het aan mijn collega Maaïke. Die zei: 'Kom je daar nou pas achter?' Hé, had ik al gemeld dat ik niet bepaald de snelste ben wat betreft het oppikken van nieuws en trends?

Maar nu even wat anders. Zara is een van de bestlopende winkelketens, wereldwijd. Vorig jaar was er een winst van 3,2 miljard euro. Wat ik nou wel erg vreemd vind, is dat je dit voor elkaar krijgt met als USP dat je klanten niet ziet staan, ze schoffeert als je ze wel ziet staan en als medewerker de hele dag door de winkel sjokt met een chagrijnige kop. En dit dan ook nog gecombineerd met die andere USP: dat managers hun medewerkers afsnauwen, dat overuren veelal niet worden uitbetaald, dat er een cultuur is van roddel en achterklap, dat managers het met hun medewerkers hebben over die 'k\*tklanten' en dat – om nog eens wat te noemen – medewerkers in een Turkse fabriek van Zara zelfs helemaal niet worden uitbetaald. Wie wil daar nou werken en wie wil daar nou iets kopen? Nou, (zie winstcijfer of bezoek eens een filiaal op een zaterdagmiddag) het antwoord is: eigenlijk best veel mensen. Maar alles wat ik nu vertel, is voor u natuurlijk oude koek. Al kom ik nergens tegen waarom Zara dit doet. Is dit een bewuste strategie? Ik denk dat ooit op Zara's hoofdkantoor te La Coruna dit gesprek plaatsvond, onder leiding van de grote baas en oprichter Amancio Ortega:

Amacio Ortega: 'Mensen, ik heb er nog eens over nagedacht, maar we gaan het allemaal anders aanpakken. Vanaf nu selecteren we managers op hun afkeer van medewerkers en gaan we medewerkers selecteren op hun afkeer van klanten. Daarmee zullen we ons geweldig onderscheiden van onze concurrenten.'

'Geweldig idee, patrón!'

Waarna er al spoedig dit soort sollicitatiegesprekken plaatsvonden:

'Wat vind je van klanten?'

'Getver, klanten. Als ik ergens een hekel aan heb! Ik negeer ze compleet.'

'Mooi. Kun je morgen beginnen?'

'Ja, hoor. Maar nog een vraagje mijnerzijds: jij bent toch wel echt een onbeschofte manager, hè?'

'Zeker weten, stomme trut.'

Er zijn vragen die een mens een leven lang kunnen bezighouden. Bestaat Onze Lieve Heer? Is er leven na de dood? Zijn die priemgetallen inderdaad oneindig? Komt het ooit nog goed met NAC Breda? Maar nu toch eerst en vooral: hoe krijgt Zara dit voor elkaar, jaar na jaar? Hoe kom je trouwens aan al die beroerde managers en al die beroerde medewerkers? En dan de vraag der vragen natuurlijk, ja, ik zou haar heel graag erover willen bellen, maar ik ben helaas haar nummer kwijtgeraakt en het nummer van Kensington Palace staat niet in het telefoonboek, want die vraag smeekt natuurlijk om een antwoord: zeg, Kate Middleton, jij als trouwe fan van dit Spaanse merk, word jij daar in Londen nou ook zo godsgruwelijk slecht bediend bij de Zara?

Hans Verstraaten