

'Personeelsbeleid is een blinde vlek in retail'

23-05-2018 08:50



Retailers kunnen nog veel winnen door meer aandacht te besteden aan de omgang met hun personeel. "Medewerkers zijn nog heel vaak een sluitpost, terwijl je er eigenlijk zou moeten beginnen", zegt trendanalist Christine Boland, medeorganisator van het komende Jaarcongres Trends & Transitie in Retail.

Het belang van verkoopmedewerkers is 'een kleine blinde vlek' in de retail, zegt Boland. Winkelketens die dat onderschatten, lopen volgens haar omzetkansen mis. Zo zijn zij van groot belang om de identiteit en de richting van het merk te bepalen. "Daarom is het essentieel dat zij het merk begrijpen."

Het belang van verkoopmedewerkers is onderdeel van het principe *Define direction*, een van de vier *Principles of Progress* die Boland heeft gedefinieerd. Die principes kunnen retailers volgens haar helpen te overleven in het snel veranderende landschap. "Een tsunami hou je niet tegen, dus kun je beter leren zwemmen, zeilen en navigeren." Alle veranderingen waarover al jaren wordt gesproken, worden volgens de trendanalist nu in rap tempo realiteit. "Realiteiten lopen zodanig door elkaar heen, dat het meest weldenkende mens het verschil niet meer kan zien. Dat vraagt om andere vaardigheden."

Tijdens Trends & Transitie in Retail behandelt Boland alle vier de *Principles of Progress* aan de hand van concrete voorbeelden uit de retail- en merkenwereld. Het hele programma is te vinden op de [website van het event](#), waar je je ook kunt aanmelden.

