

'Nordstrom moet sturen op bezoekers, niet shoppers'

11-07-2018 08:40



Nordstrom is met zijn voorraadloze winkelconcept een van de weinige retailers die het roer echt om durft te gooien. "Nordstrom ontleedt de winkelervaring om fundamentele veranderingen in consumentengedrag te ontdekken", zegt retailfuturist Doug Stephens in het zomernummer van [RetailTrends](#). "Het Local-concept is daar een voorbeeld van."

Nordstrom opende de eerste Local-winkel in september vorig jaar in Los Angeles. De warenhuisketen zou plannen hebben voor verdere uitrol, onder meer naar New York. De retailer noemt het concept een 'buurthub in wording'. "Aan klanten wordt van alle kanten getrokken, iedereen wil hun aandacht", zegt hoofd klantervaringen Shea Jensen van Nordstrom Local. "Wij willen de beste diensten in een gemakkelijke locatie aanbieden om aan hun winkelbehoeften te voldoen."

Hoewel Nordstrom volgens Stephens op de goede weg is, gaat het Local-concept nog niet ver genoeg. De winkelketen zou volgens hem moeten sturen op een gemeenschap van bezoekers, niet per se shoppers. "Hier is een mogelijkheid om ervaringen te creëren die zo uniek zijn dat mensen bereid zijn daarvoor te betalen, ook al kopen ze geen producten."

In de winkel is kleding aanwezig om te passen. Co-president Blake Nordstrom liet onlangs al weten dat we meer kunnen verwachten van het concept. "We denken dat we iets speciaals te pakken hebben."

In het zomernummer van RetailTrends wordt uitgebreid ingegaan op het Nordstrom Local-concept en wat

Nederlandse retailers hiervan kunnen leren. Nog geen member? [Klik hier voor meer informatie.](#)