Service is cruciaal, maar 'perfect' personeel vinden blijkt lastig

14-12-2018 15:40



Nu de klant zich in hoge mate digitaal oriënteert, is service het voornaamste onderscheidende kenmerk van de winkel. “Sterker: klantvriendelijkheid, ondersteuning en sfeer in de winkel hebben een grotere invloed op de klanttevredenheid dan het assortiment of de prijzen”, zegt sectoreconoom Sonny Duijn in een prognose van ABN Amro.

Retailers stellen volgens hem meer eisen aan het personeel dan voorheen en kunnen daarom moeilijker het voor hen ‘perfecte’ personeel vinden. Zestien procent van de winkeliers ziet het tekort aan personeel als belemmering. Een jaar eerder was dit zes procent en eind 2016 nog twee procent. Winkels zouden hun openingstijden al beperken vanwege personeelstekort.

Vooruitzicht

De retail gaat volgens ABN Amro een nieuw jaar van groei tegemoet. Voor zowel 2019 als 2020 gaat de bank uit van een volumegroei van twee procent, wat iets minder is dan dit jaar. Dat komt doordat het inkomen van huishoudens en de consumptie minder snel toeneemt. “De laatste maanden nam het vertrouwen van de consument al beetje bij beetje af”, aldus Duijn.

De gestage groei zorgt volgens hem ook voor een winsttoename, omdat een groot deel van de kosten van winkeliers ‘vast’ is. Het blijft echter moeilijk om de omzet die online wordt behaald te laten bijdragen aan de winst. De internetomzet groeit volgend jaar naar verwachting even snel als dit jaar, met ongeveer achttien

procent.