

'Apple Stores verliezen klant uit het oog'

08-05-2019 09:40



Apple gebruikt zijn eigen winkels steeds meer als uithangbord van het merk in plaats van om klanten te helpen. Dat stelt [Bloomberg](#) op basis van tientallen interviews met personeel van de winkels.

De achteruitgang in klantgerichtheid zou deels te wijten zijn aan de kwaliteit van het personeel. Zo zijn de medewerkers bij de Genius Bar, in het verleden vaak geroemd om de kwaliteit van zijn technische ondersteuning, grotendeels vervangen door regulier winkelpersoneel. Medewerkers zouden moeilijker te vinden zijn en minder technische kennis hebben.

De Apple Stores zijn ingrijpend veranderd onder leiding van retaildirecteur Angela Ahrendts, die er luxe showrooms van wilde maken die als ontmoetingsplaats worden gezien. Hoewel dat is gelukt, is de klanttevredenheid daardoor afgenomen. Sinds haar vertrek vorige maand lijkt Apple weer duidelijker te willen maken dat de winkels ook nog steeds bedoeld zijn om producten te kopen.

De kritiek is opvallend, omdat de Apple-winkels vaak gezien worden als voorbeeld voor andere fysieke retailers. Zo worden de medewerkers met de werkwijze van het Ritz Carlton-hotel getraind in gastvrijheid.

Bovendien verkoopt Apple in zijn kleine driehonderd winkels wereldwijd in totaal voor zo'n veertig miljard dollar, een veel hogere omzet per vestiging dan de meeste grote retailketens.

Apple reageert niet op de berichten. Of Ahrendts' opvolger Deirdre O'Brien de ingezette retailstrategie voortzet, is nog niet duidelijk. In ieder geval wordt de vestiging in Amsterdam momenteel nog verbouwd naar het nieuwe concept dat onder Ahrendts is geïntroduceerd.