

Riverford: 'De klant heeft geen idee wat hij wil'

28-05-2019 16:20



Guy Singh-Watson, oprichter van het Engelse bedrijf Riverford, stelt dat consumenten behoefte hebben aan leiderschap. "De consument heeft geen idee wat hij wil en heeft teveel mogelijkheden om uit te kiezen", vertelt Singh-Watson op het World Retail Congress.

Als voorbeeld noemt Singh-Watson dat hij de biologische maaltijdboxen die Riverford verkoopt een tijdje heeft voorzien van labels waarop de co2-uitstoot van elke box stond. Zo konden klanten een bewuste keuze maken. "Dat was complete onzin. Het veranderde niemand's gedrag. Het idee dat klanten bewuste keuzes maken op basis van de informatie die ze krijgen is nonsens", vertelt Singh-Watson. Die keuze moet niet bij de klant liggen, maar bij regeringen en bedrijven. Die doen het onderzoek en weten wat juist is voor het milieu. "We moeten niet wachten totdat de consument dat tegen ons vertelt."

Riverford bestaat al ruim dertig jaar. Het bedrijf teelt biologische groenten en fruit in Engeland en verkoopt sinds 1993 maaltijdboxen. Afgelopen zomer heeft Singh-Watson het bedrijf verkocht aan zijn ruim zevenhonderd werknemers. "Ik hou niet van het idee dat werknemers bijdragen aan mijn levensstijl. Nu kunnen we samen de juiste beslissingen maken."