

'Retailers moeten waarde van personeel niet onderschatten'

04-07-2019 12:20



Nederlanders hechten meer waarde aan een goede service in een winkel dan in andere Europese landen. Zo zegt 84 procent van de Nederlandse consumenten dat winkelpersoneel een shop-ervaring kan maken of breken. Zo blijkt uit het onderzoek dat Reflexis hield onder duizend Nederlandse consumenten.

Volgens het onderzoek willen Nederlanders niet te lang wachten in een winkel. 87 procent zegt de winkel zelfs te verlaten wanneer zij niet binnen vijf minuten zijn geholpen. Ook vinden consumenten het belangrijk dat het personeel verstand van zaken heeft. Een percentage van 65 procent geeft aan dat het geven van advies en het doen van suggesties door medewerkers van belang is tijdens het aankoopproject en hen stimuleert meer uit te geven.

Verder stelt het onderzoek dat retailers de impact van negatieve ervaringen niet moeten onderschatten. 69 procent van de ondervraagden zegt een winkel niet meer te bezoeken na een negatieve shopervaring. Daarnaast beïnvloedt de consument in de meeste gevallen ook zijn omgeving, aangezien 64 procent zijn familie en vrienden afraadt de winkel te bezoeken.

In andere landen hechten consumenten minder belang aan 'goed' winkelpersoneel. In het Verenigd Koninkrijk vindt 68 procent dat medewerkers belangrijk zijn voor een positieve winkelervaring, tegenover 65 procent in Zweden en 61 procent in Duitsland.