

'Retailers moeten consument de controle teruggeven'

10-07-2019 09:21



Het is niet langer de verkoper die bepaalt wat de shopper moet doen. De hedendaagse en toekomstige consument wil dat steeds vaker zelf bepalen, zegt futurist Will Higham in het zomernummer van RetailTrends. "Mensen vertrouwen er niet meer op dat een ander wel weet wat het beste is voor hen."

Sonos en Casper.com zijn volgens Higham voorbeelden van retailers die aan de behoeften van de moderne consument voldoen. Zo splitst de speakerverkoper zijn winkels op in minihuiskamers, waar de consument zelf kan horen hoe de geluidsinstallaties klinken in een huiselijke omgeving. Matrassenspecialist Casper.com verkoopt weliswaar alleen via internet, maar heeft nu ook een ruimte waar de klant kan blijven slapen als hij dat wil. "Dan kan hij zijn nieuwe matras zelf testen voordat hij over de aanschaf beslist, je geeft hem controle."

IKEA is een ander voorbeeld dat Higham aanhaalt. Tot voor kort hadden klanten van de meubelketen geen andere keuze dan hun meubels zelf in elkaar te zetten, maar dat is veranderd. De retailer heeft TaskRabbit overgenomen, een bedrijf dat iemand mee stuurt om de meubels in elkaar te zetten, mocht de consument daar behoefte aan hebben. "De klant heeft nu dus de keuze", aldus Higham. "Als hij zijn leven gemakkelijker wil maken door niet zelf te hoeven sleutelen, dan kan hij daar tegen wat extra betaling voor kiezen."

Het bieden van gemak in combinatie met keuze is een belangrijke taak van retailers, stelt Higham. Zo adviseert hij om het productaanbod beperkt te houden met bijvoorbeeld de tien beste producten binnen elk segment. "Help de consument als het ware zelf de slimste keuze te maken. Op die manier kun je vertrouwen terugwinnen en loyaliteit creëren."

Will Higham gaat in het zomernummer uitgebreid in op de belangrijkste eigenschappen van de retailer van de toekomst. Daarbij speelt technologie een rol, maar volgens hem niet per se de belangrijkste. “We moeten met een beetje technologie teruggaan naar de Victoriaanse tijd.” [Klik hier om het magazine digitaal te lezen](#). Nog geen member? [Klik hier voor meer informatie](#).