

Decathlon vraagt om wat meer begrip voor coronamaatregelen

12-05-2020 15:30



Decathlon vraagt klanten om wat meer begrip voor de coronamaatregelen, zoals een maximumaantal mensen in de winkel. Medewerkers moeten nog te vaak tekst en uitleg geven, zegt marketingdirecteur Daan Zijderveld in een gesprek met [RetailTrends](#).

Halverwege maart zag Decathlon zich genoodzaakt een dringend beroep te doen op de klanten: houd je aan de regels. Een deel van de klanten bleek het daarmee niet al te nauw te nemen. Dat gaat inmiddels een stuk beter, zegt Zijderveld. "Maar er is nog steeds onbegrip over waarom dingen wel of niet kunnen. *Intelligente lockdown*, dat vind ik een heel relevante term. Dat je zelf ook een beetje moet kunnen inschatten wanneer iets wel of niet kan. Maar dat relativiseringsvermogen is er niet altijd."

Zijderveld heeft wel een beetje te doen met medewerkers. "Kijk, in de meeste gevallen gaat het goed, maar als van de duizend klanten één procent vervelend doet, dan zijn het er toch tien. En als je tien keer hetzelfde verhaal moet vertellen en het wordt tien keer eigenlijk niet geaccepteerd, dan heb je als medewerker toch een vervelende dag gehad."