

Ahold Delhaize-topman Kolk: 'Digitalisering is koud'

26-11-2020 09:19



De steeds snellere digitalisering van de retailsector heeft niet alleen maar voordelen. “Dat intermenselijke contact, waardering en warmte, dat ontbreekt nu”, zegt ceo Wouter Kolk van Ahold Delhaize Europa en Indonesië in het [novembernummer van RetailTrends](#).

Kolk doet zijn uitspraken in een gesprek over de vaardigheden die een leider nodig heeft in de digitale wereld. Hoewel iedereen volgens hem digitalisering omarmt, leidt met name het massale thuiszitten van de afgelopen maanden ook tot isolatie en eenzaamheid. “Digitalisering is ook koud.” Managers en leiders moeten volgens hem meer waardering geven aan hun personeel en klanten. “Vragen hoe het nu echt gaat.”

Door de verschuiving naar online bestellen verandert het contact met de klanten en medewerkers, ziet Kolk. “En eerlijk is eerlijk: ik weet ook niet zo goed hoe ik die empathie digitaal moet overbrengen.”

Een dynamisch tijdperk vraagt om een dynamische manier van leidinggeven, zegt Kolk verder. Volgens hem is het lerend vermogen dan ook de belangrijkste eigenschap van dit moment. “Je moet flexibel blijven.”

In het novembernummer van RetailTrends staan we uitgebreid stil bij leidinggeven in de digitale wereld. Naast Kolk spreken we ook met voormalig HEMA-cto Carsten Klomp en met Ralf Knechtmans, auteur van het boek Leiderschap in de digitale wereld. [Het artikel is hier digitaal te lezen](#). Nog geen member, [klik dan hier](#).