

Wat Bever leert van China en corona

09-08-2021 14:00



Albert Scholte is bijna elf maanden ceo van outdoorketen Bever. Hij studeerde mijnbouwkunde en werkte als consultant voordat hij in de wereld van retail verzeild raakte. In de RetailTrends-podcast sprak Scholte over zijn ervaringen. Het gesprek in vijf quotes.

China is als Back to the Future

Scholte werkte iets meer dan elf jaar voor Nike, waarvan twee jaar in China. Een land dat erg ver is op het gebied van e-commerce en digitalisering. Hij keek dan ook zijn ogen uit. "Als je ziet hoe Alibaba en Tencent, de twee grote bedrijven daar, vooroplopen... Dat is echt fantastisch om mee te maken."

Hij wijst onder meer op de samensmelting van het magazijn en de winkel in supermarkten van Alibaba. "Iets wat we hier nog niet gezien hebben." Hij noemt ook taxidienst Didi, die veel meer is dan een taxidienst. Het is een mobiliteitsbedrijf, waar ook een fietsentak en de metro onder vallen.

"En dat er overal QR-codes zijn, tot en met de zwervers aan toe. Dat je een Back to the Future-stuk hebt gezien dat wellicht nog naar het westen gaat komen, is heel gaaf om mee te maken."

E-commerce is geen doel op zich

Wat Scholte daar ook heeft geleerd: e-commerce is, ook in China niet, geen doel op zich. "Het gaat er uiteindelijk om: hoe verwijder je alle barrières die in een customer journey zitten?" Oftewel: hoe kun je

digitalisering inzetten om zo efficiënt mogelijk de klant te bedienen?

"Dat is me bijgebleven in China. We noemen het e-commerce, maar het gaat erom: wat wil de klant en hoe gaan wij ervoor zorgen dat het *one way or another* gaat gebeuren."

Corona zorgt voor een diepere connectie

Scholte kwam midden in coronatijd binnen bij Bever. Daar zit ook een positieve kant aan, merkte hij al snel.

"Hoe gaat het normaal? Je komt als ceo binnen, op een vol kantoor, je geeft iedereen een handje en vijf minuten later ben je alle namen alweer vergeten. Nu was er niemand op kantoor en dan ga je met iedereen een halfuur zoomen. Ik heb tientallen 1-op-1-gesprekken gevoerd. Gek genoeg merk je dat daardoor een diepere connectie ontstaat, omdat het minder vluchtig is", vindt Scholte.

Ook merkte hij dat medewerkers naar elkaar toe groeiden. Hij wijst op februari, toen het heel koud was: heel Nederland, zo leek het, wilde het ijs op. "Letterlijk kwamen medewerkers vanuit Steenwijk, Groningen en Middelburg naar het distributiecentrum om ervoor te zorgen dat al die schaatsen de deur uit gingen."

En toen PostNL tot over de oren in de pakketjes zat, besloten winkelmedewerkers de bestellingen zelf naar de klant te brengen.

Beleving in de winkels is belangrijk

Zoals meer retailers zet ook Bever in op beleving. Dat hoor echt bij outdoor, vindt Scholte. "We noemen het experiencezones."

Zo ligt er in diverse winkels een parcours met verschillende ondergronden waarop de schoenen kunnen worden getest. Ook is er een klimmuur en worden er 3D-voetanalyses gedaan.

"We proberen duidelijk het verhaal achter het product te vertellen en de kennis en de expertise in de winkels te brengen." Daarbij is een grote rol weggelegd voor de medewerkers, die hun passie overbrengen naar de klant.

Er blijft ruimte voor specialisten

Scholte kent ze ook: mensen die zeggen dat de winkels zullen verdwijnen en dat het allemaal e-commerce en digitaal wordt. "Maar ik geloof daar niet zo in."

"Ik geloof dat een klant behoefte heeft aan premium retail, aan goed klantencontact, service en expertise." En dat in combinatie met e-commerce. "Ik denk dat er ruimte is voor specialisten in een bepaalde sector, in ons geval outdoor. Als je daar goed in bent, denk ik dat je heel onderscheidend kunt zijn. Nu, straks en ook over vijf jaar."

Luister de podcastaflevering nu [via deze link op Spotify](#) en abonneer je direct om geen enkele aflevering te missen. Ceo Albert Scholte van Bever spreekt 9 september op het evenement RetailTrends Live. Op het podium deelt hij zijn visie op retail. Wil je hier bij zijn? Koop je kaartje dan [hier](#). Verder op de line-up staan de ceo's van Action, HEMA, Albert Heijn en A.S. Watson.