

# Personeel inwerken in minder dan één dag? Dat doe je zo!

04-09-2023 08:00



**Gemotiveerd winkelpersoneel vinden is cruciaal. Hoe kun je medewerkers vlot inwerken en de persoonlijke benadering niet uit het oog verliezen? Tilroy, an AXI company, deelt 5 must-knows voor een succesvolle en snelle onboarding van nieuw personeel.**

Winkelpersoneel vinden dat geschikt en gemotiveerd is en bovendien snel en efficiënt kan bijdragen aan jouw werking, is allerm minst een sinecure. Het houdt je waarschijnlijk iedere vakantieperiode wel bezig. Dat gemotiveerde winkelmedewerkers van onschatbare waarde zijn, hoef ik je niet te vertellen. Hoe je nieuwe medewerkers snel kan inwerken en laten bijdragen aan het succes van jouw retailorganisatie ... daar vertel ik, Nicholas Verzuu, Business Developer bij Tilroy, je graag alles over!

## **Productkennis**

Voldoende productkennis op de winkelvloer is essentieel voor winkelpersoneel. Klanten komen naar je winkel om je producten in het echt te zien en hierover advies te krijgen. Het adequaat beantwoorden van vragen bouwt direct vertrouwen. Zorg dus dat er voldoende informatie beschikbaar is in de vorm van documentatie of handleidingen voor medewerkers die pas in dienst zijn. Probeer ook te regelen dat er altijd iemand aanwezig is die meer ervaring heeft dan die collega die net begonnen is. Zo loopt de winkelervaring voor klanten geen deuk op.

### **Ga voor een persoonlijke benadering**

Een persoonlijke benadering, één van de belangrijkste onderdelen van de winkelervaring, is cruciaal. Het is zo simpel als klanten vriendelijk begroeten en toenadering zoeken als je hen iets ziet zoeken.

Een persoonlijke benadering door aanbevelingen te doen over producten of diensten, speelt een belangrijke rol in het opbouwen van een band. Als je net bent begonnen, is dit niet altijd eenvoudig. Zorg voor een systeem dat je collega's in staat stelt om suggesties te doen op basis van eerder gestelde vragen of gedane aankopen. Dit geeft klanten het gevoel gewaardeerd te worden en versterkt de loyaliteit aan de winkel.

### **Tover een klacht om in een lach**

Het retour brengen of ruilen van een product kan ook zeker een reden zijn voor een winkelbezoek. Als iets misgaat tijdens het winkelen of de aankoop online niet goed is gegaan moet het winkelpersoneel een helpende hand bieden. Begin met luisteren en empathie te tonen, dat kan een eerste stap zijn om de negatieve ervaring om te buigen naar een positieve ervaring.

Een systeem dat hierin ondersteunt kan ook helpen. Bied de klant bijvoorbeeld een tegemoetkoming aan via het loyaliteitsprogramma. Laat je nieuwe collega hierin niet alleen staan en zorg bij klachten voor een persoonlijke afhandeling waar jullie POS je bij helpt. Zo moet iedere klacht weer een lach worden.

### **Kies een krachtige POS-oplossing**

Het afrekenmoment is een cruciaal moment voor de winkelervaring. Het moet snel en vriendelijk, en het biedt ook nog eens veel kansen om bij te dragen aan de klanttevredenheid. Ik som graag vijf belangrijke aspecten op zodat jouw kassasoftware naadloos aansluit op de winkelervaring van de klant:

#### **1. Snelle en nauwkeurige transacties**

Een gebruiksvriendelijk systeem en software zorgen ervoor dat je collega's snel en nauwkeurig producten kunnen scannen en de transactie verwerken. Klanten zullen die vlotte afhandeling met minimale wachttijden waarderen.

#### **2. Voorraadbeheer en beschikbaarheid**

Om de winkelvoorraad op orde te houden is realtime inzicht in je voorraad een vereiste. Zeker als je webshop en winkel uit dezelfde voorraad putten. Met juist en actueel voorraadbeheer kan je klanten beter adviseren over de beschikbaarheid en teleurstellingen voorkomen.

#### **3. Klantrelatiebeheer**

Ga dicht bij je klant staan. Figuurlijk dan. Zorg dat de aankoopgeschiedenis, voorkeuren en interesses direct zichtbaar zijn voor iedereen. Het is zo voor iedere collega mogelijk om op het juiste moment een gepersonaliseerd aanbod te doen. Of dat nu bij het afrekenen gebeurt of achteraf door gerichte aanbiedingen te sturen. Je klant écht leren kennen en dus dicht bij ze staan gaat een boost geven aan de klanttevredenheid. Die klanten ga je zeker terugzien.

#### **4. Soepel retourproces**

Het beheren van retouraanvragen, het genereren van retourelabels en het verwerken van terugbetalingen of ruiltransacties moet vlekkeloos verlopen. De winkelervaring heeft al een kleine deuk opgelopen doordat een bestelling niet goed is gegaan. Prioriteit nummer één: zorg dat je klant snel het juiste artikel kan kopen of het geld gewoon terugkrijgt.

#### **5. Winkelbeheer**

Met het juiste winkelbeheer is jouw winkel voorbereid op serviceaanvragen en heb je het juiste personeel bij verwachte drukte. Denk hierbij ook aan het monitoren van serviceafhandeling zoals het onderhoud van een

fiets of auto waarbij je de klant dus goed kan informeren over de status.

Je las zojuist de vijf belangrijkste punten die het fundament bieden voor een goede klantervaring. En als jouw team wordt ondersteund door software die direct door iedereen begrepen wordt, zal het niet lang duren voordat een nieuwe collega bijdraagt. Ik schat maximaal een dag. ;-)

**Wil je van gedachten wisselen over hoe andere retailers omgaan met het onboarden van hun winkelmedewerkers?** Ik praat je met alle plezier bij en vertel graag best practices van kleine en grote retailers. Stuur me gerust een berichtje: [Nicholas Verzuu, Business Developer Tilroy](#) of bel me via +31 6 200 158 93.

**Tilroy, an AXI company, jouw partner voor een succesvolle retailorganisatie**

Gebruiksgemak, continue doorontwikkeling, perfecte integratie met jouw winkel of webshop zijn de sleutelwoorden van onze omnichannel point-of-sale oplossing. Met [Tilroy](#), dat onderdeel van [AXI](#) is, richten we ons op een groot aantal branches, waaronder bouwmarkten, tuincentra, warenhuizen, fashion- en telecomretailers, interieur- en sportzaken en horeca. Voor iedere retailer de beste retailoplossing.

