“Retailen is concurreren”

07-08-2006 00:00

Dienstbaarheid staat voorop, aldus Henk de Vreeze, algemeen directeur Expert Nederland. Dat leerde hij toen hij na zijn militaire dienstjaren bij HEMA aan de slag ging. Zijn tweede kennismaking met retail was Formido, waar hij vooral de voordelen ervoer van de combinatie zelfstandig ondernemer en onderdeel zijn van een sterke formule. Bij Expert brengt hij beide ervaringen sinds 2003 samen.

Dienstbaarheid houdt volgens De Vreeze in “dat je je klanten helpt, voor hen klaarstaat en begrijpt wat zij van je verwachten.” In de praktijk is dat echter nog niet zo simpel als het klinkt, het is volgens hem vandaag de dag eerder uitzondering dan regel dat je goed wordt geholpen. Dit merk ik overigens bij grote ketens, maar ook bij de specialist. Laatst bestelde ik bij een kaasboer een pond oude kaas, maar dan gesneden in plakjes. De goede man achter de balie wees me erop dat het zaterdag was, kwart voor vijf. Om vijf uur sloten ze. Het kwam erop neer dat ik geen gesneden kaas kon kopen, omdat de snijmachine reeds schoon was gemaakt en dan weer vies zou worden. Onvoorstelbaar.”

Hoe het beter kan, laat HEMA zien, stelt De Vreeze. “Omdat de HEMA zo servicegericht is, zijn klanten ook veelal coulanter. Als iets niet helemaal goed is gegaan, wordt dat adequaat opgelost. De HEMA is van de Nederlanders. Klanten hebben het gevoel dat ze worden behaagd en dat is prettig. Daarom komen ze daar terug.”

Het gehele interview is te lezen in het augustusnummer van RetailTrends, dat donderdag aanstaande (10 augustus) verschijnt
Een jaarabonnement op RetailTrends? Klik hier
U kunt vrijblijvend een proefnummer aanvragen via sales@retailtrends.nl