

# STEFAN VERHOEVEN



Stefan Verhoeven is voorzitter van Vlehan

## VERANDERING TEN GUNSTE VAN DE CONSUMENT

Onze markt groeit en is volop in beweging! En hoe leuk is het om te zien dat bedrijven allerlei verbeterinitiatieven ontwikkelen om hun bestaande situatie te optimaliseren ten gunste van de consument. Het goede nieuws is dat consumenten alleen maar meer tevreden lijken te worden. Zij zijn nú al de grote winnaars.

In deze groeimarkt is momenteel van alles gaande; het serviceconcept manifesteert zich in interessante vormen. Ik zal er een aantal belichten. Zo zet een groot ketenbedrijf rijdende sales robots in via welke medewerkers klanten in de winkel direct met vragen en bestellingen kunnen helpen. Deze 'rijdende poppen' zijn de nieuwe sales adviseurs. Een ander initiatief is dat online klanten van een ketenbedrijf nu live kunnen chatten met het personeel in fysieke winkels. Tijdens openingstijden verschijnt er een chatknop in de webwinkel die consumenten kunnen aanklikken om een chat te starten met een beschikbare medewerker.

### Alles gratis

Het gratis bezorgen serviceconcept bestaat al een tijdje. Inmiddels wordt niet alleen de bezorging maar ook de installatie en de retourname gratis aangeboden. En de bezorgtijden breiden uit, tot de zondag aan toe! Ook de abonnement-mogelijkheden schieten als paddenstoelen uit de grond. Dit 'payer-use' concept is populair bij consumenten omdat er geen investering voor nodig is, het een lage energierekening

oplevert (moderne apparaten) en zij geen reparatie- en onderhoudskosten meer hebben.

### Tot the next level

'Bezorgen to the next level' was het initiatief van een ketenbedrijf om eind vorig jaar heel veel eigen bezorgers te werven om de bezorging persoonlijker en professioneler te maken. Met het bedrijfslogo op de vrachtwagen en op de kleding reikt de branding van het bedrijf tot in de huiskamers. De kleine retailers pakken ook hun kansen. Zij boeken winst door verder op te schuiven naar de consument en nóg nadrukkelijker in te zetten op persoonlijke aandacht en service, kennis en betrouwbaarheid.

### Tevreden consument

Al deze mooie verbeterinitiatieven ten gunste van de consument komen tot stand dankzij een intensieve samenwerking tussen producenten en retailers en het maken van transparante, duidelijke en handhaafbare afspraken. Mijn beleving is dat we het einde van deze mogelijkheden nog lang niet hebben bereikt. Ik voel een mooi thema opkomen voor de volgende Summit 😊.