

Verkopen is een kunst, verleiden een must

8 tips om technische innovaties
voor je te laten werken

Door Gaby van Gestel



Fotografie: © Hans-Peter van Velthoven

Trendwatcher en interieur-designer Gaby van Gestel volgt retailtrends op de voet. Ook als het gaat om technische innovaties die je als woonwinkel kunt gebruiken om de relatie met je klanten te verstevigen en te verkopen door te verleiden. Dit zijn haar 8 innovatietips.



DE PERSGROEP
NEDERLAND

8 Tips

om technische innovaties voor je te laten werken

1. Wees onderscheidend en authentiek: maak gebruik van je omgeving

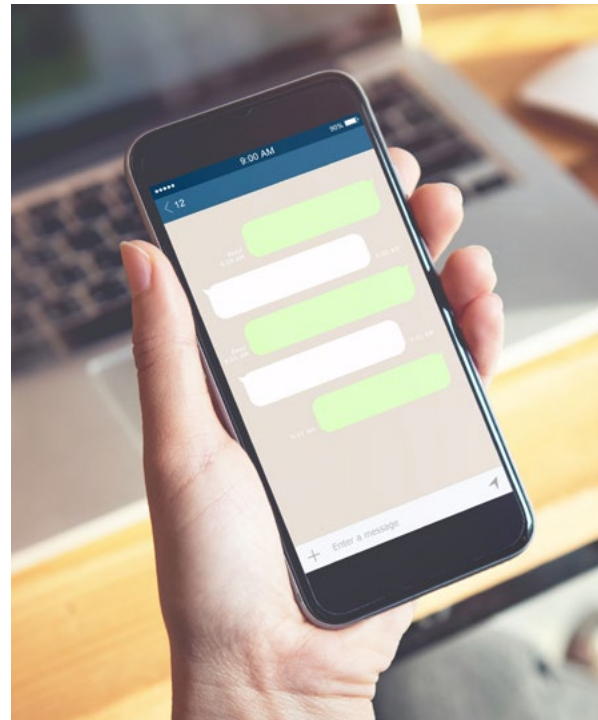
In onze dynamische wereld volgen veranderingen elkaar razendsnel op. Voor woonretailers is het belangrijk om snel te schakelen en zo effectief in te spelen op trends en innovaties. Plannen maken voor de lange termijn is complex: voor je het weet is de wereld om ons heen alweer veranderd. Blijf daarom dicht bij jezelf en draag uit waarvoor je staat. Stop jouw unieke drijfveren en energie in je collectie en winkelinrichting. Zorg voor creatieve invalshoeken waarmee je klanten verrast en focus op jouw regio. Werk bijvoorbeeld samen met ondernemingen uit de buurt. Er is vast een lokale meubelmaker die meubels maakt die perfect in jouw collectie passen. Of laat je winkelinrichting door een plaatselijke interieurbouwer maken. Zo krijg je een mooie kruisbestuiving en maak je optimaal gebruik van jouw unieke omgeving.



2. Verstevig de relatie met je klant: zorg voor een goede online ervaring

Klantbeleving - de 'Customer Experience' - begint vaak online. Daar oriënteren mensen zich en maken ze de keuze om naar jouw winkel te komen. Een goede website verleidt klanten een kijkje in je winkel te komen nemen, want mensen willen het product toch graag in het echt zien en voelen. In je winkel maakt persoonlijk advies en service uiteindelijk het verschil. Maar die ervaring begint online. Prijzen en collecties worden met elkaar vergeleken. Maar ook je uitstraling, authenticiteit en mate van duurzaamheid zijn belangrijk. Besteed daarom evenveel aandacht aan je website als aan je winkel. Zorg voor maximale functionaliteit zodat klanten online kunnen bestellen, reserveren of vragen kunnen stellen aan een collega of een chatbot. Bovendien is je website de ideale plek om nieuwe collecties te presenteren en speciale evenementen in je winkel aan te kondigen. Kortom: zorg dat je website de sfeer van je winkel ademt.

LET OP: een chatbot kan voorafgaand aan iemands verjaardag gepersonaliseerde suggesties doen voor op het verlanglijstje. Maar ook: cadeautjes voor de feestdagen of andere passende aanbiedingen. Hoe meer interactie met de chatbot, hoe meer deze leert.



8 Tips

om technische innovaties voor je te laten werken

3. Gemak en inspiratie door technologie: ga mee met de tijd

Technologische hoogstandjes zijn niet alleen weggelegd voor grote ketens. Ook als lokale ondernemer kun jij er je voordeel mee doen. Denk aan mobiele pinapparaten waardoor klanten overal in je winkel kunnen afrekenen. Maar ook andere technologieën zoals 3D-printen waarmee je een op maat gemaakte meubelstuk op schaal laat zien. Of Virtual Reality zodat je klanten thuis virtueel door je collectie kunt leiden. Niet iedere noviteit is geschikt of relevant voor jouw zaak, maar zorg dat je meegaat met de tijd. Innovatie straalt positief af op het imago van je winkel én maakt ondernemen leuk!

4. Welke innovatie helpt mij verder?

Innoveren is leuk, maar het kan ook lastig zijn een keuze te maken: welke investering helpt je vooruit, waar zitten klanten op te wachten, welke technologieën maken het werk voor je personeel makkelijker?

LET OP: stel jezelf altijd de vraag; welke ontwikkeling biedt mijn onderneming groei? Hoe draagt deze technologie bij aan mijn succes? Investeer daarom in tech die zorgt voor: meer klantbeleving, kostenbesparing of operationele behendigheid.

5. Beacons: aanbiedingen op maat

Een voorbeeld van technologische innovatie is 'Conversational Commerce': een groeiende vorm van klantcommunicatie via apps als Messenger, Whatsapp en WeChat. Winkelgebieden maken steeds vaker gebruik van Beacons: kleine apparaten die signaleren wanneer (potentiële) klanten langs je winkel lopen of al binnen zijn. Dankzij Beacons kun je gepersonaliseerde en actuele aanbiedingen communiceren via het mobieltje van de klant op het moment dat dat het meest relevant is.

6. Gemak dient je klant: de next step in service

Nog een voorbeeld: met behulp van gezichtsherkenning worden klanten die je winkel betreden 'gelezen' en geanalyseerd zodat je ze snel en adequaat van dienst kunt zijn. En bij de zogenaamde 'Smart Mirrors' kunnen klanten terecht met vragen over bijvoorbeeld handleidingen of de vindplaats van een bepaald artikel. Ook in jouw winkel is deze technologie inzetbaar als eerste informatiepunt. En als ze het antwoord niet kunnen vinden, dan is er natuurlijk nog de winkelassistentie. Dat hoeft trouwens niet altijd een mens te zijn. Ken je bijvoorbeeld Pepper al? Deze robot verleent geautomatiseerde service en wijst de weg in je winkel. Ideaal als de klant in een bouwmarkt een schroefje zoekt dat Pepper kan scannen om je vervolgens naar gangpad 15, schap 4 te begeleiden.



8 Tips

om technische innovaties voor je te laten werken

7. Loyale klanten zijn de beste klanten: beloon trouwe klanten

Innovatie zit 'm niet alleen in dienstverlening maar ook in klantenbinding. Een beloningssysteem is een ideaal middel om klanten te belonen voor hun klandizie. Maar in plaats van traditioneel zegeltjes plakken of spaarkaarten op creditcardformaat uit te reiken kun je punten bij aankopen ook via een app laten sparen. Die zijn dan zowel online als offline te verzilveren. Varieer in beloningen, bijvoorbeeld korting op een volgende aankoop of een passend cadeautje bij een grote aankoop. De winst voor jou is klantenbinding én een steeds verder gepersonaliseerde database. Want waar de een altijd voor een bepaald merk naar je winkel komt, komt een ander misschien juist voor originele cadeautjes. Hoe leuk als je hierop in kunt spelen?

8. Zien is geloven: help klanten visualiseren

Inspiratie opdoen over de ideale inrichting kan tegenwoordig ook makkelijk vanuit je luie stoel. Met behulp van een ontwerpconfigurator op je site inspireer je klanten om hun kamers eenvoudig zelf in te richten met meubels uit jouw collectie. Een druk op de knop en het is besteld en snel thuisbezorgd. Uiteraard kan zo'n configurator ook in je winkel klanten inspireren. Zet configuratorschermen in je winkel waar klanten – eventueel samen met een verkoopmedewerker – hun ruimtes zelf inrichten. Hoe makkelijk wil je het hebben?

Op technologisch gebied zijn zoveel ontwikkelingen gaande dat ik nog lang kan doorgaan op dit thema. Maar ik rond af door je nog 1 gouden tip mee te geven die voor alles en iedereen opgaat;

Gouden TIP: Kijk om je heen naar merken of concepten die je aanspreken - ook buiten je branche! Kijk wat jij kunt toepassen in jouw winkel. Blijf bij alles wat je doet trouw aan jezelf: als jij blij wordt van wat je doet is dat zichtbaar voor klanten en komen ze graag terug om zich opnieuw te laten verrassen!

*Veel succes,
Gaby*



Over Gaby van Gestel

Gaby is trendwatcher en interieur-designer bij interieurontwerp architectuurbureau HEMELSby. Ze adviseert ondernemers hoe ze authentiek en onderscheidend kunnen zijn. Verder weet ze precies wat laatste trends zijn in retailland. Ze blogt daar wekelijks over op haar eigen online platform

[HEMELSby.com](https://www.hemelsby.com)
[Gabyvangestel.com](https://www.gabyvangestel.com)