

# de ONDERNEMER

## Paul Moers over click & collect: 'Ná corona gaan we massaal de winkelstraten in'

Click and collect, daar moet de winkelier het in deze tijd niet van hebben, aldus retail- en marketingdeskundige Paul Moers. Deze tijd kun je beter gebruiken om je voor te bereiden op de shophausse die er gaat komen als de winkels weer open mogen. „Mensen zullen massaal de winkelstraten weer ingaan,” denkt Moers.

**Ezra Hakze** 11 februari 2021



'Een doekje voor het bloeden'. Zo noemt Moers de afhaaloptie, ook wel click & collect. „Waarom zou je een product komen afhalen als een winkel een goede webshop met bezorging heeft? En als een winkel geen webshop heeft, dan weet je als klant niet wat je kunt bestellen, dus ga je dat ook niet doen. Kijk, voor de lokale boekhandel begrijp ik het nog wel, die gun je het, dus dan loop je er even heen. Maar het blijft gerommel in de marge.”

## Afhaalloket als polderoplossing in coronatijd

Voor modezaken is het grootste euvel dat je nog steeds niet kunt passen. En van het klantcontact blijft volgens Moers ook weinig over als mensen buiten in de kou moeten wachten. Het enige 'kleine voordeeltje' is het gebrek aan verzendkosten bij click & collect.

Hij noemt de afhaaloptie een typisch resultaat van onze poldermentaliteit. Liever zag hij dat het kabinet inzette op snel vaccineren en de winkels helemaal gesloten hield, zodat de kans op besmettingen laag blijft en de retail daarna écht open kan.

## Tip voor afhaalloket: kies de topproducten uit je winkel

Mocht je als winkelier desondanks een afhaalloket willen openen, dan heeft Moers toch nog een tip. „Maak een top 50 van je best lopende producten en zorg ervoor dat je daar goede foto's van maakt die je op je website zet. Antiquairs deden dat de laatste tijd heel goed, die begonnen massaal hun zilverwerk online te zetten. Dat hoef je natuurlijk niet met al je producten te doen. Er is een wiskundige regel die bepaalt dat je 80 procent van je omzet haalt uit 20 procent van je producten. Zoek uit welke dat zijn en zet die op je website.”

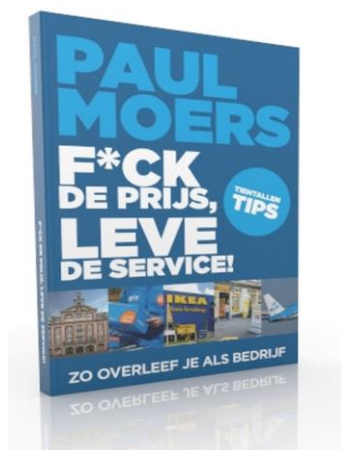
Maar beter besteedt de winkelier zijn energie aan iets anders, aldus de retaildeskundige, namelijk de renovatie van de zaak. „Ga eens in je winkel zitten en kijk om je heen. Vaak moet je dan constateren dat het er veel minder goed uitziet dan je zou willen. Gebruik deze tijd om het opnieuw te

schilderen of in te richten. En prop je winkel niet te vol maar geef ruimte voor de echt mooie producten.” Voor wie zich zorgen maakt om zo’n investering in tijden van omzetverlies: „Ook met goedkope middelen kun je het 100 keer leuker maken.”

## Winkelstraten straks weer populair door overtollig spaargeld

Door nu de inrichting van je winkel aan te pakken, bereid je je voor op de shophausse die eraan komt als de retail helemaal weer open mag. Dat zo’n hausse er gaat komen, staat volgens Moers vast. „Mensen zullen massaal de winkelstraten weer ingaan, omdat werkenden stikken van het spaargeld. Nu houden mensen aan het einde van de maand geld over, vroeger hielden ze aan het einde van hun geld een maand over.” Volgens het CBS spaarden huishoudens in het eerste kwartaal van 2020 inderdaad ruim 4 miljard euro meer dan een jaar eerder.

Als de winkels weer open gaan kunnen ondernemers daar flink van profiteren denkt Moers. De retaildeskundige herhaalt in dat licht nog maar eens de boodschap uit zijn boek Fuck de prijs, leve de service: „Probeer niet te concurreren op de prijs, maar met service en beleving, een modewoord waar nog te weinig invulling aan wordt gegeven.” Online is immers alles altijd goedkoper te vinden, maar met service kun je je onderscheiden. En daarmee ben je beter voorbereid op de stormloop die eraan komt.



LIEVE MENSEN,  
ALS U IETS WIL, DAN  
KUNT U DIT ALTIJD OP  
DE WEBSITE BESTELLEN.  
VOOR VRAGEN KUNT U  
MIJ MAILLEN.  
[info@depantoffelwinkel.nl](mailto:info@depantoffelwinkel.nl)  
TOT GOUW!