

Vier de lente



Meijer & Van der Ham

Meijer & Van der Ham Management Consultants adviseren bedrijven bij het opstellen van een vernieuwende strategie en het verbeteren van hun organisatie.

De lente komt er weer aan. Dat is traditioneel het seizoen dat de fietsenverkoop weer gaat stijgen na een rustige winter. Door dat vertrouwde patroon zou je bijna vergeten dat de consument echt een andere is dan 10 jaar geleden. Dat is gevaarlijk want de tijdelijke lentedrukke zorgt er bij veel winkeliers voor dat ze geen tijd hebben om nog eens na te denken over structurele verbeteringen of veranderingen in de koers. De consument is verwend geraakt door hoge serviceniveaus en heeft inmiddels al zoveel kortingsacties gezien, dat 10% korting geen indruk meer maakt. Probeer daar nog maar eens het verschil te maken.

met alle overige zaken die extra service behoeven. Via de mail wordt die aan de klant gestuurd, zodat die direct een overzicht heeft. Eventueel kan er direct een vervolgspraak gemaakt worden. Omdat je al weet wat er moet gebeuren, kun je alle onderdelen tevoren bestellen en klaarleggen, zodat die servicebeurt efficiënt wordt afgewerkt. De banden moeten zo snel gewisseld worden, dat het voor de klant niet de moeite waard is om weg te gaan. Maak het daarom leuk om even in de winkel te wachten. Dat hoeft niet persé met aankleding en chocolademelk. Als je het slim aanpakt, dan creëer je een Ikea-moment waarbij de klant

'Zorg dat je een deel van de mensen die normaal pas tijdens de topdrukke komen, net voor de start van het drukke seizoen in de winkel hebt'

De consument blijkt echter nog steeds te verleiden met evenementen waarbij hij impulsief kan beslissen. Daar kun je als fietsenwinkel handig gebruik van maken. Zorg dat je een deel van de mensen die normaal pas tijdens de topdrukke komen, net voor de start van het drukke seizoen in de winkel hebt. Dat kan bijvoorbeeld met een bandenwisselweek, waarbij je tijdens de avonden in een soort formule-1 pitstop een nieuwe band op een fiets zet. Organiseer daarvoor een efficiënte montagestraat waarbij je eventueel enkele eenvoudige taken kunt laten uitvoeren door personeel zonder uitgebreide vakopleiding.

De belangrijkste man of vrouw in de montagestraat is degene die tijdens het wisselen van de banden, de rest van de fiets goed inspecteert en een rapportje maakt

de winkel verlaat met veel meer artikelen dan hij aanvankelijk gepland had. Een rek met koopjes om kledingrestanten van vorig seizoen op te ruimen, mag niet ontbreken. Een smartphonehouder is tegenwoordig een eerste levensbehoefte, dus die kan er ook direct bij. Van Ikea hebben we geleerd dat je via een zigzagroute van start naar eindpunt moet waarbij je alle impulsen aan je voorbij ziet komen.

Zo'n lentefeestje levert je verschillende voordelen op. Je brengt werk van de piekdrukke naar dalmomenten, geeft klanten een leuke belevenis en leert je personeel hoe efficiënt er gewerkt kan worden en hoe je een kassabon verlengt met extra aankopen. Dit wordt de eerste personeelstraining die direct betaald wordt. Laat maar komen, die lente.