



7 keer productiever winkelpersoneel

Verbeter verbondenheid, verkoop en de veiligheid in de retail



OfficeGrip

De retail is bezig met een grote transformatie. Het zijn allang niet meer alleen fysieke winkels die de dienst uitmaken. Webshops zijn een geduchte concurrent. Digitale technologie blijkt dé aanjager van verandering bij winkels. In de race naar betere service tegen de beste prijs zijn winkels meestal vergeten het winkelpersoneel digitaal aan te sluiten. Met deze 7 stappen maak jij je medewerkers productiever en realiseer je betere sales.

Niet bijtijds nieuwe technologie omarmen kan leiden tot een achterstand op de concurrentie en zelfs tot faillissement. Zo zag een aantal grote retailers niet snel genoeg in dat internet best een winstgevend afzetkanaal kon zijn. Andere winkels bleven ondanks tegenvallende verkopen heilig geloven in hun winkelformule. Het gebrek aan de wil om te innoveren is meerdere ketens (bijna) fataal geworden.

Zeker in de retail, waar de marges dun zijn, is het belangrijk om de kansen om je te onderscheiden van de rest te pakken. Winkels beginnen webshops en beleving is naast prijs, kwaliteit en assortiment steeds belangrijker. Die beleving is een combinatie van de winkeluitstraling en het personeel. Het blijkt een komen en gaan van verkoopmedewerkers. Hierdoor zijn ze niet optimaal betrokken bij het bedrijf en missen ze de betrokkenheid, deskundigheid en het enthousiasme waarmee ze klanten aan zich binden en die tot hogere sales leiden.

Winkelpersoneel is niet aangesloten

Betrokkenheid en saamhorigheid begint bij korte lijnen wat betreft communicatie. Hier gaat het vaak mis. Het hoofkantoor en de winkelvloer zijn twee gescheiden werelden. Op het hoofdkantoor is iedereen aangesloten op het nieuws van het bedrijf. Van personeelsfeesten, marketingacties tot de nieuwe bedrijfskoers, iedereen is op de hoogte en kan met elkaar mailen chatten en bellen. Op de winkelvloer heeft men geen eigen computer, en dus ook geen e-mailadres van de zaak. Hierdoor zijn verkoopmedewerkers niet aangesloten op het bedrijfsnieuws en verloopt communicatie via de winkelmanager, papier en in het beste geval een eigen privé e-mailadres.

1. Geef winkelpersoneel een e-mailadres van de zaak

De communicatielijnen zijn hierdoor indirect en lang. Het is de hoogste tijd om ook de collega's op winkelvloer een e-mailadres van de zaak te geven. Dit geeft ze niet alleen een gevoel van verbondenheid, het is daarnaast de kapstok van allerlei nieuwe manieren van digitale communicatie waarmee de verbondenheid, de sales én de veiligheid verbeteren. Met een mailadres van de zaak horen ze er echt bij en kunnen ze onder andere nieuwsbrieven ontvangen, maar nog veel meer.



2. Altijd op de hoogte met de app van de zaak

Met een bedrijfsapp op hun smartphone zijn medewerkers wél aangesloten. Op deze manier hebben ze onmiddellijk toegang tot nieuws, marketingacties of het vakantiebeleid. Dat kan per persoon, per groep, filiaal of regio. Op die manier weet iedereen bijtijds hoe de winkel eruit gaat zien tijdens de voorjaarsspecial. Hierdoor kan men er naartoe werken en beleven. En de vernieuwde receptuur voor de Koningsdag-tom-pouces of de nieuwe dresscode? Geen informatievelletje meer in de kantine, maar iedereen ontvangt een leuk bericht (al dan niet met video, quiz of achtergrondinformatie) op de app die ze overal en altijd kunnen raadplegen.

3. De winkelvloer geeft nu wel feedback

Het handige is dat met de app verkoopmedewerkers ook informatie terug kunnen geven aan de organisatie. Dit vergroot natuurlijk het saamhorigheidsgevoel enorm, tegelijk kunnen kleine en grote problemen sneller worden opgelost. Denk aan een kapot schap, een verkeerde zending paasdecoratie of een actie die heel goed of juist heel slecht loopt. Even een chatbericht tussen de bedrijven door naar de winkelmanager, of misschien direct naar de marketingafdeling van het hoofdkantoor en iedereen is op de hoogte. Dankzij een foto van het kapotte schap weet het hoofdkantoor precies welke onderdelen opgestuurd moeten worden. Meestal blijft deze belangrijke informatie hangen of bereikt het niet snel de juiste persoon. Zet de ogen en oren op je winkelvloer open met een app waarmee ze waardevolle informatie kunnen delen. Nu doet iedereen echt mee.

4. Roosteren wordt gemakkelijker of zelfs selfservice

Word- en Excel-documenten zijn nog altijd de spil van roosters en planningen. Uiteindelijk zien je winkelmedewerkers pas in de kantine de roosters op een A4. Niet alleen is het roosteren een gedoe, het is ook inflexibel. Dienst ruilen of een fout gemaakt? Dan worden roosters met een pen bijgewerkt. Dat kan tegenwoordig zoveel gemakkelijker in de bedrijfsapp. De eenvoudige roostertool maakt een einde aan Excellen, dat scheelt de manager veel tijd. Fouten herstellen ze direct en roosters worden in de app real-time aangepast. Willen collega's wisselen of een vakantie aangeven? Dan doen ze dat zelf, dat scheelt tijd en administratie.

5. Calamiteiten op de werkvloer sneller opgelost

Heeft iedereen een smartphone of tablet met aansluiting? Dat is wel zo veilig. Vaak is het niet direct duidelijk wie de bhv'er van dienst is en wat de procedure is. Wie moeten we inseinen bij een lekkende airco of een verwarming die maar niet opwarmt? Wat zijn de procedures als we een dief op heterdaad betrappen? Dankzij de app vinden je collega's snel wie ze moeten inseinen en lezen ze procedures. Dit maakt een einde aan zoek, onduidelijkheid en stapels papier. Dankzij de groeps-chat is iedereen direct op de hoogte.

6. Nieuwe teamleden sneller aan de slag

Trainen en bijscholen van nieuw en bestaand personeel kost veel tijd en is vaak niet gemakkelijk in te roosteren. Als je thuis iets wil weten, kijk je even op internet of pak je er een instructieclipje op YouTube bij. Hoe handig zou een instructie van de kassa zijn? Of sturen van andere procedures naar je collega's. Nieuw personeel wordt via de app al wegwijs voordat ze voor de eerste keer aan de slag gaan. Dankzij digitale distributie van trainingsmateriaal wordt trainen leuker en gemakkelijker.

7. Goed beveiligd samenwerken

Iedereen whatsapp't zich privé een ongeluk en verenigt zich via Facebook in interessegroepen. Op die manier is iedereen direct op de hoogte. Dat werkt snel en leuk, waarschijnlijk zitten jouw winkelmedewerkers ook in talrijke groepjes. Even snel een dienst ruilen of wat informatie over gewijzigde openingstijden zijn zo snel gedeeld. Dit lijkt handig, maar hierin schuilt een gevaar. Wie houdt overzicht wie er in de groepjes zitten? Blijven er mensen aangehaakt die tegenwoordig al elders werken? Deze zogenaamde schaduw-IT kan een beveiligingsrisico vormen. Daarom is het handiger om een alternatief van de zaak aan te bieden. Het moet net zo gemakkelijk voor je collega's zijn én tegelijk moet het centraal te registreren zijn. Met Office 365 F1 houd je wel overzicht wie bij de informatie kan. Is een mobieltje met daarop de bedrijfsapp kwijtgeraakt? Geen probleem, op afstand wis je snel alle bedrijfsgegevens. Per ongeluk belangrijke informatie naar verkeerde personen sturen kan ook niet meer met dit systeem.

Wil je een betere en moderne service leveren aan je medewerkers en je klanten? Dan is het tijd om ook de winkelvloer uit te rusten met een e-mailadres en tools die net zo gemakkelijk werken als die we privé gewend zijn, maar dan wel veilig. Betrokken medewerkers zijn enthousiaster, goed geïnformeerd en kunnen klanten nog beter helpen.

Office Grip helpt de productiviteit van jouw winkelpersoneel vooruit zonder onnodige ICT-uitgaven. ICT is geen doel, maar een hulpmiddel voor je bedrijfsprocessen en je productiviteit. Benieuwd wat we voor je kunnen doen? Neem dan [contact](#) met ons op.