

Voor een praktische en comfortabele winkel

De praktijkgidsen
om uw handelszaak te optimaliseren

Samengevat

A

23 aanbevelingen voor een praktische en comfortabele winkel

Uw kassa, niet eender waar, niet eender hoe

02

Uw paskamers, uw eerste zorg!

03

Leg uw personeel ook in de watten!

04

B

Wie zijn wij?

Contact

05

Dankwoord

05

23 aanbevelingen voor een praktische en comfortabele winkel

Om uw klanten maximaal comfort te bieden, moeten heel wat zaken de nodige aandacht krijgen, van de toonbank met de kassa over de paskamers tot de deurmat en de spiegels

Al die dingen samen versterken de positieve winkelervaring van uw klanten en creëren een omgeving die tot kopen aanzet. Uiteraard zijn er bepaalde marketingwetmatigheden waaraan de inrichting moet beantwoorden. Met name de ergonomie van het klantenverkeer en de psychologie van de koper zijn van belang. En het is algemeen bekend dat een tevreden klant terugkeert! Die logica is verre van verwaarloosbaar. De kansen om iets te verkopen aan nieuwe klanten worden op 5 tot 20% geschat, terwijl de percentages voor een klant die al eens eerder in uw winkel kocht, ergens tussen de 60 en 70% liggen. Interessant om weten, toch?

Optimaliseer uw kassazone

Het afrekenen is een belangrijk moment in de relatie tussen handelaar en klant. De kassa bevindt zich in de koude zone, het minst rendabele gebied van een handelszaak. Het is bijgevolg belangrijk er een aangename, gezellige ruimte van te maken met behulp van een aangepaste inrichting (zachte verlichting, warme kleuren enz.) en extra aanbiedingen. Een klant die zijn aankoopproces aan het beëindigen is, is daar met name gevoeliger voor. Producten die tot impulsaankopen leiden, krijgen hier dus de voorkeur. Deze kleine spulletjes waar de klant in principe helemaal niet naar op zoek was, dragen absoluut bij aan de omzet van een winkel. Ze kunnen het totaalbedrag van het gemiddelde winkelmandje in sommige gevallen aanzienlijk de hoogte injagen.

Meer weten? Surf dan naar: <https://music-admix.storychief.io/le-passage-en-caisse-une-opportunite-souvent-ratee-d-optimiser-la-relation-client>

Verfraai uw paskamers

70% van de aankoopbeslissingen in een modewinkel worden in de zone met de paskamers genomen! Er moet dus in verhouding evenveel aandacht en zorg aan worden besteed. Het moet een veilige en achterin gelegen ruimte zijn waar klanten zich op hun gemak voelen en ze in alle vertrouwen kleding en accessoires kunnen passen. Wat de locatie betreft, kiest u bij voorkeur een zone die zich voldoende dicht bij de kassa's bevindt om het de klant

gemakkelijker te maken zich naar daar te verplaatsen maar ook niet te dicht zodat de ruimte voor de kassa niet overvol raakt. Bij de inrichting ervan is elk detail belangrijk. Een systeem om de pasruimte af te sluiten dat voldoende verduistert en isoleert, een aangename vloerbekleding, de gepaste verlichting, een staande spiegel enz. Als u ze juist kiest, kunnen al deze elementen uw klanten ertoe aanzetten het kledingstuk of accessoire in kwestie te kopen.

Draag zorg voor uw personeel

De 'personeel-voorraad'-ruimte wordt in commerciële inrichtingen vaak compleet over het hoofd gezien. Nochtans zou al van bij het inrichtingsplan over deze ruimte moeten worden nagedacht, zelfs als ze voor het grote publiek verborgen moet blijven. Naargelang de activiteit in het lokaal kan een dergelijke ruimte verschillende groottes en invullingen krijgen. Er kan een keuken, kleedkamer, toiletten, een douche enz. in worden ondergebracht maar ook de voorraad van het magazijn. Deze ruimte verdient dezelfde aandacht als de verkoopoppervlakte. Drie criteria zijn daarbij van het grootste belang: de veiligheid, de functionaliteit en het comfort. Waar de kassazone voor de klant snel herkenbaar, zichtbaar en toegankelijk moet zijn, moet de 'personeel-voorraad'-ruimte voor de werknemer praktisch en gebruiksvriendelijk zijn.

Raadpleeg het boek *Aménagements commerciaux: se différencier pour réussir* (vrij vertaald: 'Commerciële inrichtingen: zich onderscheiden om te slagen') van Benjamin Stoz.

Uw kassa, niet eender waar, niet eender hoe

1. Plaats de toonbank van uw kassa of onthaal nooit in een zone die uitermate goed verkoopt, zoals rechts bij het binnenkomen. Ze horen thuis in de zogeheten 'koude' zone die weinig aanzet tot kopen, achteraan in de winkel bv.
2. Door uw kassa achterin uw zaak te plaatsen, verplicht u uw klanten ook de winkel door te lopen en zoveel mogelijk producten te ontdekken.
3. De toonbank met de kassa is een belangrijke plaats

om in dialoog te treden met uw klanten. Ze kan best niet te imposant zijn en niet te diep zodat een hartelijk en vlot contact mogelijk is. Een buitenmaats meubel kan een symbolische afstand creëren.

4. Maak maximaal gebruik van de kassazone. Het is de perfecte locatie om tot impulsaankopen aan te zetten. Ook als u er goedkope artikels posteert, dragen die nog altijd volop bij aan uw omzet!

Er geldt een uitzondering bij de verkoop van hoofdzakelijk kleine artikels. Dan plant u de kassa aan de ingang van uw winkel in zodat u er permanent personeel achter kunt zetten. Met die strategie kunt u eventuele dieven afschrikken!



5. Deze spulletjes moeten eenvoudig bereikbaar en hanteerbaar zijn voor uw klanten. Plaats ze dus in bakken of displays.
6. Waak er wel over dat uw kassa eenvoudig op te sporen valt door uw klanten en goed herkenbaar blijft. In de hoogte kan bv. een bordje 'Kassa' opgehangen worden of in neonletters aangegeven worden om vanuit de hele winkel zichtbaar te zijn.
7. Het traject naar de kassa en de directe omgeving ervan moet vrij toegankelijk zijn.
8. Het meubel zelf kan erg eenvoudig zijn. Als u een beetje handig bent, kunt u het gerust zelf bouwen.
9. Het is alleszins niet nodig veel geld in dit element te steken. Een gerecupereerde toonbank van een andere winkel of een mooie tweedehands gekochte en gerenoveerde en/of aangepaste tafel kan al voldoende zijn!

Geef de voorkeur aan hout!

In tegenstelling tot plastic, staal of aluminium is hout een hernieuwbaar materiaal. Het wordt bijgevolg als een duurzaam materiaal gezien. Maar onder welke voorwaarden moet u voor hout kiezen en hoe kunt u de herkomst ervan garanderen?

- Geef de voorkeur aan Belgisch en Europees hout. Ook als het uit duurzaam beheerde bossen komt, kan een houten object dat duizenden kilometers heeft afgelegd, een grotere ecologische voetafdruk hebben dan het 'plastic' alternatief. Het is daarom interessant na te gaan waar het product precies

vervaardigd werd. Vermijd exotisch hout!

- Meubelen uit massief hout die met natuurlijke producten zijn behandeld, verdienen de voorkeur.
- Verkies ruw hout boven composietmateriaal zoals MDF of OSB (gelijmde houten platen) dat moeilijk te recyclen is.
- Om er zeker van te zijn dat het door u gekozen hout uit een duurzaam beheerd bos afkomstig is, hebt u de keuze uit een van deze twee logo's:

Raadpleeg de website om er meer over te weten te komen: <http://www.ecoconso.be/fr/Du-choix-du-bois-comme-materiau>

Uw paskamers, uw eerste zorg!

10. Echt comfortabele paskamers zijn minstens 1 meter op 1,20 meter groot.
11. Zorg voor een verlichting die tegelijk doeltreffend is en uw klanten op hun gemak stelt. Kies voor zacht licht vooraan of een indirecte verlichting met behulp van een ledstrook achter of aan weerszijden van de spiegel. Vermijd een directe spot tegen het plafond. Dat licht is allerm minst flatterend voor het silhouet dat uw klant in de spiegel te zien krijgt.

In een modezaak worden 70% van de aankoopbeslissingen in de zone van de paskamers genomen!



12. De spiegel in de pasruimte moet groot genoeg zijn zodat uw klanten zichzelf van kop tot teen kunnen bewonderen.
13. Als uw sterke punt net het advies aan uw klanten is, plaatst u de spiegel net buiten de paskamer maar nog steeds in een ruimte die afgeschermd blijft tegen eventuele ongewenste blikken. Als klanten zichzelf willen bekijken, moeten ze uit de paskamer komen. Zo creëert u de mogelijkheid een gesprek met hen aan te knopen en advies te geven.
14. Installeer gordijnen of deuren in een neutrale kleur die geen impact heeft op hoe de gepaste kledij gepercipieerd wordt.
15. Er moeten voldoende kleine ophanghaakjes in de paskamer worden voorzien. Maak ze ook stevig vast zodat ze het gewicht van een volle handtas kunnen dragen bv.

16. Voorzie een stoel of krukje waar klanten op kunnen zitten om hun schoenen aan of uit te trekken of hun tas op te deponeren. Een klein plankje tegen de muur om een bril of telefoon op te leggen, is een pluspunt.
17. Uw paskamers moeten uiteraard spic en span zijn. Daar hangt niet enkel de reputatie van uw zaak vanaf, het is een eenvoudige basisregel op het vlak van hygiëne.

De kinderhoek:
Die is niet altijd noodzakelijk, maar wel nuttig als u bv. producten verkoopt die een stevig woordje uitleg behoeven ... dat voor kinderen al snel een eeuwigheid lijkt te duren. Een hoekje met een zitbank of zetel kan al volstaan, met een laag tafeltje erbij als u daarvoor plaats hebt. Uit voorzorg en om veiligheidsredenen moet de kinderhoek zo ver mogelijk van de inkomdeur ingericht worden!



18. Zorg er tot slot voor dat uw klanten geen koude voeten krijgen, zeker als de vloer van uw pasruimte betegeld is. Een klein vloerkleed is dan welkom.

Leg uw personeel ook in de watten!

De 'personeel-voorraad'-ruimte wordt in commerciële inrichtingen vaak compleet over het hoofd gezien. Nochtans zou al van bij het inrichtingsplan over deze ruimte moeten worden nagedacht, zelfs als ze voor het grote publiek verborgen moet blijven. Naargelang de activiteit in het lokaal kan een dergelijke ruimte verschillende groottes en invullingen krijgen. Er kan een keuken, kleedkamer, toiletten, een douche enz. in worden ondergebracht maar ook de voorraad van het magazijn. Deze ruimte verdient dezelfde aandacht als de verkoopoppervlakte.

19. Door zorg te besteden aan de personeelsruimte maakt u het hen comfortabel, ze voelen zich goed, staan positief ten opzichte van u ... wat ook zal blijken uit hun werkkraft en inzet.
20. Een echt model voor de inrichting van de personeelszone is er niet. Ze hangt altijd af van het type activiteit van uw zaak.

21. Verbeter het dagelijkse leven van uw medewerkers en krik hun moreel op door groene planten te plaatsen, kopjes en borden in trendy kleuren te voorzien, een hoekje waar ze koffie of thee kunnen zetten, een koelkast enz.
22. Net als uw winkel en de paskamers moet ook deze ruimte altijd proper zijn, omwille van de hygiëne maar ook uit respect voor elkaar!
23. Waak ook in de winkel over het comfort van uw medewerkers. Zorg voor een trapje waarmee ze aan de bovenkant van de rekken kunnen geraken, een goede ergonomische stoel voor aan de kassa enz.

De wettelijke bepalingen zoals opgegeven door de FODW worden hier in detail besproken:

<https://www.beswic.be/fr/themes/ergonomie>

B

Wie zijn wij?

hub.brussels is het Brussels Agentschap voor Bedrijfsondersteuning.

hub.brussels streeft ernaar van Brussel de meest aantrekkelijke en aangename regio te maken om te ondernemen.

Wij bieden u begeleiding op maat, gratis tools en erkende expertise om uw autonomie te versterken, uw beslissingen te vergemakkelijken en succes te boeken in Brussel en ver daarbuiten.

hub.brussels stelt meer dan 200 aandachtige, toegewijde en gepassioneerde medewerkers tewerk met de belofte u te ondersteunen, aan te moedigen, en u, uw onderneming en uw meest gewaagde projecten vooruit te stuw...

Wij zijn hub.brussels, wij staan achter u.

Contact

Hebt u nog vragen of opmerkingen over deze praktijkgids? Bent u zelf van plan uw handelszaak 'eco-friendly en design' in te richten? Neem dan contact op met onze expert in Retail Design bij hub.brussels, Thibaut Surin, op het volgende adres: red@hub.brussels

Dankwoord

hub.brussels wil alle mensen bedanken die van dichtbij of veraf hebben bijgedragen aan deze gids om er een referentie van te maken op het vlak van duurzame inrichting en design.

We kunnen ze hier onmogelijk allemaal opnoemen. Een speciale vermelding is er voor Steven Bollé, voor zijn expertise en aanstekelijk enthousiasme, en Anne Boulord, voor haar creatieve pen en onwankelbaar professionalisme.

Onze dank gaat ook uit naar de energieke en inventieve handelaars en ondernemers die met het nodige geduld en veel passie een antwoord hebben gegeven op onze talrijke vragen en zo de publicatie van deze gids ondersteund en