



Winkelinrichting als meerwaarde om klanten en medewerkers aan te trekken

i Een interieur moet kunnen evolueren, zodat je klanten kan blijven verrassen, prikkelen, nieuwsgiering maken en zo aanzetten om terug te komen naar je fysieke winkel.

Het interieur van je winkel kan een enorm verschil maken, zowel op commercieel vlak als naar medewerkers toe. Het komt er dan wel op aan om goed na te denken wie je doelgroep is, welk verhaal je wil vertellen en hoe je daar met je interieur op kan inspelen om een unieke ervaring te bieden. Véronique Vanoverbeke en Bernard De Landsheer, zaakvoerders van Present-it, geven alvast enkele tips.

Tekst: Joris Hendriekx

Welke impact hebben corona en e-commerce gehad op de fysieke retailwinkels?

“Door corona is de e-commercesector enorm gegroeid. Toch merken we dat er nu terug meer interesse is in fysieke winkels, waarschijnlijk omdat de slinger wat te ver was doorgeslagen. Er is hierdoor een groot gemis ontstaan aan persoonlijk contact, vertrouwen, emotie en fun. Retailers met een toekomstvisie spelen hier nu op in door aandacht te besteden aan beleving en een persoonlijk onthaal, en hun fysieke winkel als een ontmoetingsplaats te zien waar indien mogelijk ook de interactie wordt aangegaan met de bezoekers.”

Hoe belangrijk is een persoonlijke klantenervaring in dat kader?

“Een persoonlijke en aangename klantenervaring trekt niet enkel klanten aan, het bindt ze ook aan je fysieke winkel. Dat zorgt ervoor dat ze sneller zullen terugkomen en er een community kan ontstaan. Zo’n ervaring kan je creëren door in te spelen op een combinatie van de zintuigen, want het is nu eenmaal via die weg dat alle informatie binnenkomt. Met Present-it hechten we daar dan ook veel belang aan. Vooral het opwekken en bevredigen van de nieuwsgierigheid en het creëren van interactie waar mogelijk zijn belangrijke aandachtspunten. Fysieke winkels bieden in feite een meerwaarde binnen het domein waar e-commerce tegen zijn intrinsieke grenzen aanloopt. In een fysieke



Véronique Vanoverbeke en Bernard De Landsheer

ZAAKVOERDERS PRESENT-IT

Fysieke winkels bieden een meerwaarde binnen het domein waar e-commerce tegen zijn intrinsieke grenzen aanloopt.

Naast het aantrekken en binden van klanten ontdekken fysieke retailers ook steeds meer het belang van hun interieur in functie van hun employer branding.

winkel staat de mens als persoon centraal in al zijn facetten. Hij of zij zoekt er immers meer dan een groot aanbod aan de laagste prijs. Ook fun, emotie en ontmoetingen zijn cruciaal, en net dat kan je moeilijker overbrengen via een webshop.”

Op welke manier kan het interieur van winkels hier positief aan bijdragen?

“Het interieur van je fysieke winkel is enorm belangrijk voor de klantenervaring. De eerste stap hierin is dat je je doelgroep goed moet kennen. Pas dan kan je een interieur samenstellen dat voor hen de juiste emotie oproept aan de hand van bepaalde materialen, de indeling van de ruimte, de vormgeving van meubelen, kleurencombinaties, enz. Bovendien draagt het interieur ook bij aan de uitstraling van de waarden van je bedrijf. De aanwezigheid van online tools zoals schermen in de winkel kan daar een belangrijke rol in spelen, maar dan wel enkel op voorwaarde dat de content op die schermen een meerwaarde biedt. Ze moeten meer doen dan een mooie foto tonen. De online technologie moet verweven zijn met een fysieke beleving.”

Hoe kan Present-it hen hierin helpen en wat zijn daarbij de uitgangspunten?

“Als expert in winkel- en showroomrichting starten we vanuit een grondige voorafgaande analyse, vooraleer we effectief beginnen aan het uitwerken van een interieurconcept. We doen dat trouwens in cocreatie met onze klanten. We vertrekken vanuit de eindklant en zijn of haar verwachtingen enerzijds, en het verhaal van de retailer anderzijds. Hiervoor gaan we met hen in interactie, om die combinatie dan te vertalen in een interieurconcept dat het verschil maakt. Veel interieurarchitecten besteden daar minder aandacht aan. Zij focussen zich vooral op het design en hedendaagse architectuur op zich. Bovendien verzorgt Present-it ook de productie en plaatsing van inrichtingen, een onestopshop dus!”

Welke rol kunnen interieur en design spelen bij employer branding?

“Naast het aantrekken en binden van klanten ontdekken fysieke retailers ook steeds meer het belang van hun interieur in functie van hun employer branding. Net zoals in veel andere sectoren kampen retailers vandaag immers met een groot personeelstekort. Als je als retailer een duidelijk verhaal hebt en een aangename werkomgeving kan aanbieden die een vertaling is van dat verhaal, zal je mensen sneller kunnen aantrekken. Bovendien kan je ze met het juiste interieur makkelijker onderdompelen in je missie, zodat hun motivatie groter wordt om die missie uit te dragen naar je klanten toe.”

Wat zijn de laatste nieuwe trends in interieur en design voor retail?

“We zien zeker bepaalde trends. Zo is groenbeleving erg belangrijk geworden. Het interieur moet als het ware outdoor- en indooorelementen mixen. Daarnaast is ook de zintuiglijke benadering in opmars. Multifunctionaliteit is een andere vaak terugkomende eis: retailers willen hun winkel voor diverse zaken gebruiken (opleidingen, demo’s, recepties, vergaderingen,...). Dat vraagt om een interieurontwerp dat in een oogwenk kan worden omgetoverd. Ook modulariteit is belangrijk geworden. Een interieur moet kunnen evolueren, zodat je klanten kan blijven verrassen, prikkelen, nieuwsgiering maken en zo aanzetten om terug te komen naar je fysieke winkel. Een ronde vormgeving is eveneens een opvallende trend. De zachtheid hiervan steekt af tegen het erg rationele verhaal dat men de voorbije jaren heeft gekend bij het online shoppen.”

“En er zijn zo zeker nog heel wat trends, maar eigenlijk vinden wij het niet steeds nodig alle trends in elk concept toe te passen. Dat gaat immers ten koste van een uniek en creatief design dat echt het verschil kan maken. Vanuit Present-it zetten we trends daarom enkel in als die jouw verhaal als retailer kunnen versterken.” ■

present-it
INSPIRING SHOWROOM & STORE CONCEPTS

Meer weten?
present-it.be