

Lichtpuntjes en gastvrijheid

Tja, het gaat nu wel heel erg hard de laatste maanden. TCN sleurt SNS mee in haar val. De uitval in de schoenenbranche die menig verhuurder slapeloze nachten bezorgt. Houdt het nou nooit eens op met alle ramspoed en ellende? Jazeker. Een van die lichtpuntjes is Amsterdam. Met een iconische A&F in een prachtig pand. Met een Rokin wat bruist van de plannen en grote internationale retailers die zich daar willen vestigen. Met een Damrak die een nieuwe passage inclusief Primark gaat krijgen. Maar ook een Waldorf Astoria bij mij om de hoek.

Kortom, de Amsterdamse binnenstad is nog springlevend. Net als die van de overige G4-steden. Rotterdam met haar Forum, Den Haag met de Nieuwe Haagse Passage, Utrecht met Nieuw Hoog Catharijne. Daar gebeurt het dus. Daar kan een nieuwe invulling gegeven worden aan het voorzien in de behoefte van de nieuwe consument. Een consument die ongelofelijk kritisch is. Die alleen nog naar buiten komt als alles klopt: bereikbaarheid, service, beleving, de merken die men zoekt en goede basisvoorzieningen zoals toiletten. Als men daar in teleurgesteld wordt blijft men lekker thuis op de tablet of phone de spulletjes thuis laten bezorgen. En retourneren wat niet staat/past/waar geen geld meer voor is.

Met name service lijkt het sleutelwoord. We gaan de kant op dat klanten weer echt welkom geheten worden. Zoals in de 19^e eeuw toen er nog een portier bij het warenhuis stond. Die de deur voor mevrouw openhield. En een aansnellende winkeljuffrouw die haar bontjas aannam. Abercrombie heeft dat goed begrepen en daar een marketing gimmick van gemaakt. Op winkelcentrumniveau is het wellicht wat overdreven om gebruide kerels met een sixpack bij iedere ingang te zetten. Maar ook hier zie je voorzichtig weer de gastvrouwen terugkomen. Corio en Unibail-Rodamco laten de servicedesk weer bemensen. Geen digitale of 3D-hologram dames, maar echte, vriendelijke mensen van vlees en bloed die je kunnen helpen als je daar behoefte aan hebt of vragen of je nog het naar je zin hebt of nog iets wenst. Je een welkom gevoel geven in plaats van bewakers die je wantrouwig onderzoeken of je niet net een winkel beroofd hebt. Of jeugdige personeel dat niet gestoord wenst te worden tijdens het whatsappen, pingen of twitteren.

Eigenlijk dus het gevoel wat ik iedere dag ervaar in de winkels in de buurt. Zij zijn er voor mij in plaats van andersom. Leve de crisis! Terug naar oude waarden als een vriendelijke glimlach en behulpzaamheid.

Jeroen Verwaaijen

directeur onderzoek Strabo bv

@jpverwaaijen/ verwaaijen@strabo.nl