

Hospitality in de Retail

Klant of gast?

Het Future Retail lab Hospitality is onderdeel van de Regiocampus. Drenthe College en Windesheim werken samen in een living lab in het landelijke traject Future Proof Retail. Er zijn in Nederland elf labs waarin retailers samen met studenten experimenteren in living labs. Hier onderzoeken ze welke skills ondernemers en medewerkers nodig hebben om 'future-proof' te zijn en hoe ze die het beste kunnen aanleren. Dit ontwerpen retailers, medewerkers, studenten én onderzoekers gezamenlijk. Het lab in Meppel is gericht op Hospitality in Retail. De aanleiding van dit thema is het traject Gastvrije Binnenstad wat de gemeente Meppel twee jaar geleden is gestart en de waarde "gastvrij" waar de gemeente zich op positioneert.

Een eerste onderzoek is inmiddels afgerond. In een tweede onderzoeksronde zijn vijf retail-ondernemers in gesprek gegaan met vijf horeca-ondernemers. Grytsje Havinga (Drenthe College) en Wouter Pol (Windesheim) hebben deze gesprekken vastgelegd. De customer journey stond centraal: waar ervaar je binnen de klantreis hospitality? Het doel van het gesprek:

- Verschillen tussen klant en gast helder krijgen;
- Inzicht in set van competenties die een medewerker in huis moet hebben om gastvrij te kunnen zijn in houding en gedrag;
- Duidelijkheid over gastvrij leiderschap.

Deelnemers: Alinde Hekman-ter Wee (LEEF mode en accessoires), Jos Wijland (Havixhorst), Gerko Kwant (Electroworld Hagedoorn), Christine van Saltbommel (Brasserie), Rudolf Sietsema (boekhandel Riemer Barth), Jaap de Boer (Herberg Het Plein), Alexander Kisjes (slijterij Kisjes), Albert Jan Vos (Het Postkantoor), Mike Oude Lansink (modewinkel Reykjavik), Joleen van Mechelen (restaurant Sukade).



Christine van Saltbommel



Gerko Kwant



Jaap de Boer

Aansprekende citaten uit de gevoerde gesprekken

Gerko Kwant (Electroworld) in gesprek met Christine van Saltbommel (Brasserie).

Gerko Kwant: "Er is in de loop der tijd veel veranderd. Ook binnen de retail zien we klanten tegenwoordig als gasten: een passende begroeting, we stellen ze op hun gemak en werken aan een positieve beleving"

Christine van Saltbommel: "Horeca en retail groeien steeds meer naar elkaar toe voor wat betreft benadering van klanten/gasten. De knop is makkelijk om te draaien; gast staat voorop! Dat gedrag verwacht ik ook als ik zelf winkel."

Bijgevoegde QR code verwijst naar de volledige interviews op de site

www.regiocampus.nl



Foto: Alinde Hekman-ter Wee en Jos Wijland

Aline Hekman-ter Wee (LEEF mode en accessoires) wisselde rondom het thema van gedachten met Jos Wijland (Havixhorst).

Jos Wijland: "Gast of klant... er zijn natuurlijk verschillen. In een horecabedrijf verblijft de gast langere tijd; dat heeft hij of zij al vooraf besloten. In de horeca consumeert de gast 'ter plekke' en that's all."

Aline Hekman-ter Wee: "Tegenwoordig willen mensen in een winkel vooral ook een ervaring kopen. Het verhaal áchter het product is belangrijk. Waar komt het vandaan, hoe is het geproduceerd, zijn de materialen duurzaam?"

Alexander Kisjes (van gelijknamige slijterij) wisselde van gedachten met Albert Jan Vos (eetcafé Het Postkantoor).

Albert Jan Vos: "Welke competenties zijn nodig? Nou... vast personeel helpt wel; zij onthouden wat de klanten drinken; echte aandacht en interesse werkt. Werken in hetzij horeca of retail: 't is en blijft mensenwerk."

Alexander Kisjes: "Vroeger kon je gaan zitten wachten tot de klanten kwamen. Dat kan echt niet meer in de retail. Je moet je laten zien, echt je best doen om de klant optimaal te bedienen."

Foto: Rudolf Sietsema



Foto: Albert Jan Vos en Alexander Kisjes



Het vierde duo bestond uit Jaap de Boer (Herberg 't Plein) en Rudolf Sietsema (boekhandel Riemer Barth)

Jaap de Boer: "Ons uitgangspunt; iedereen is welkom. Dat gevoel moet door alle medewerkers worden uitgestraald. En vooral ook: fatsoenlijk met mensen omgaan. Ik geef vaak de tip: 'denk je in datje oma daar zit... hoe wil je dat zij behandeld wordt?'"

Rudolf Sietsema: "Als je enthousiast en leergierig bent, dan kun je groeien en beter worden in gastvrij handelen. Als eigenaar geef ik het goede voorbeeld; met eigen enthousiasme creëer je een enthousiast team."

In het laatste duo treffen Mike Oude Lansink (herenmodezaak Reykjavik) en Joleen van Mechelen (restaurant Sukade) elkaar.

Mike Oude Lansink: "Ik heb twee goede medewerkers die maken dat ik niet onmisbaar ben... Toch heb je het idee dat het beter gaat als je wel bent. Dat is de ondernemer eigen."

Joleen van Mechelen: "Ik koppel een ervaren medewerker aan iemand die minder ver is. Als duo kunnen ze een tafel dan perfect bedienen. Bovendien hebben we echt een protocol waar iedereen op kan terugvallen."



Foto: Joleen van Mechelen en Mike oude Lansink

Meer informatie

De Regiocampus

Het future proof retail lab hospitality is één 'van de proeftuinen van de Regiocampus. De Regiocampus is dé fysieke plek voor leren, werken en innoveren. Professionals en studenten van bedrijven en instellingen uit alle sectoren werken samen in creatieve, innovatieve projecten en proeftuinen. Samen dragen wij bij aan een vitaal woon-, werk- en vestigingsklimaat in Zuidwest-Drenthe en Noordwest-Overijssel.

In de Regiocampus wordt op [drie verschillende manieren](#) samengewerkt:



ONDERNEMERS PUNT

Het **Ondernemerspunt** is dé plek waar instellingen en bedrijven binnen en buiten de Regiocampus nieuwe ideeën, opdrachten, onderzoeken en stages kunnen inbrengen en in contact kunnen komen met studenten en Regiocampuspartners. Een samenwerking op alle (onderwijs)niveaus en binnen alle sectoren.



Academisch lab

In het **Academisch lab** van de Regiocampus wordt universitair onderzoek in diverse sectoren uitgevoerd in samenwerking met HBO/MBO/VO. Medewerkers van partners binnen en buiten de Regiocampus werken vanuit het Academisch lab samen met bedrijven/instellingen en onderzoeken en studenten.



Proeftuinen & projecten

Markt ontwikkelingen worden opgepakt door medewerkers van de deelnemende organisaties via [proeftuinen en projecten](#).

Partners Regiocampus

Isala Diaconessenhuis, Zorggroep Noorderboog, Hogeschool Viaa, Deltion College, Hogeschool Windesheim, Drenthe College, Gemeente Meppel, Gemeente Steenwijkerland, De Zorgzaak, Stad en Esch, Rabobank MSS, Welzijn Mensenwerk, Gemeente Westerveld.

www.regiocampus.nl
info@regiocampus.nl

powered by



Regio campus
leren, werken, innoveren

