



## **DE EEUWIGDURENDE KLANTRELATIE IS GEEN NATTE DROOM**

**D**eze zomer was ik een week in China voor Retail inspiratie. In vijf dagen tijd heb ik Beijing, Hong Kong, Hangzhou en Shanghai bezocht. Acht jaar niet in China geweest voelde niet als een decennium maar als een eeuwigheid.

De afgelopen jaren ben ik met retailers naar San Francisco, New York, Seattle, London en Berlijn getrokken om nieuwe Retail concepten te zien en in contact te komen met start ups die onze Retail wereld gaan veranderen. Mijn devies nu is go east!

De wellicht al door velen afgeschreven QR code is terug en blijft. Zonder mobiel en zonder QR code kom je nergens. Alles wat los en vast staat heeft een QR code en het is vaak de start van je klantreis in China.

Cards are dead and cash is out. Betalen doe je met je telefoon. Het maakt niet uit waar. Bij een vrouwtje langs de straat voor een stukje ananas, je betaalt met je WeChat wallet. In de trein kun je niks meer bestellen als je niet een Alipay of WeChat wallet op je telefoon hebt. Op je stoel staat een QR code en als je die scant kun je een bestelling plaatsen voor je maaltijd of een drankje. Vervolgens natuurlijk afrekenen met je mobile wallet. Nu kun je in Utrecht natuurlijk ook met Skippi betalen bij de Spar University store op de campus, maar kom je wel nog steeds personeel tegen.

Winkels zonder personeel, kan het? Ja de onbemande winkel van Auchan, de onder 1 minute winkel, zoals ze hem zelf noemen bestaat echt. Geen gimmick, maar hij wordt daadwerkelijk gebruikt. Een soort zeecontainer met daarin het assortiment van een goede nacht- of buurtwinkel. Alles op minder dan 10 vierkante meter. Je scant eerst je WeChat of Alipay wallet bij de ingang. De deur gaat open en je kunt de winkel instappen. De deur valt weer in het slot en jij kunt shoppen. Als je je

spullen hebt gepakt reken je af bij de zelf check out, de deur gaat open en je staat weer buiten.

Mijn eerste gedachte mooi alternatief voor de nachtwinkel in grote steden. Of eigenlijk kan het ook overal. Geen cash aanwezig dus beperkt risico en ideaal voor de vergeten boodschap. Terwijl we overdag voor de winkel staan zien we de ene na de andere klant scannend naar binnen gaan. Gemiddeld zijn ze nog geen 40 seconden binnen en de snelste koper stond in 11 seconden met zijn betaalde spullen buiten!

Dan te bedenken dat de Auchan hypermarkt nog geen 40 meter verder op stond. Snelheid, gemak en het juiste assortiment zorgen ervoor dat de winkel veel bezocht wordt. Daarmee super geschikt voor een studentenstad als Utrecht. En als je iets koopt krijg je binnen enkele minuten een bericht in je WeChat account met een bedankje voor je aankoop, de vraag om feedback en een coupon voor je volgende bezoek. De aankoop is niet het einde van de klantreis, maar het begin van een lange relatie.

*FRANK QUIX*  
*Managing director Q&A*