

SAMENVATTING

Shopping 2020 Rapporten

Delivery: bezorging van producten

De manier van productbezorging verandert: in 2020 zal de consument bepalen op welke wijze zijn of haar product wordt geleverd. Een combinatie van verschillende bezorgmogelijkheden zal daarbij het geval zijn: aan huis, via 'pick-up points' (bemand of onbemand), in de winkel of in een buurthuis... het is allemaal mogelijk, afhankelijk van de voorkeur van het moment. Via een 'ontvangstpaspoort' bepaalt de consument hoe hij of zij de producten wil ontvangen. Nieuwe aanbieders en grote platforms (meerdere partijen gecombineerd of individuele partijen zoals Bol.com) zijn de smaakmakers binnen dit nieuwe systeem. Ze worden ondersteund door de overheid, die in een faciliterende rol voor een optimale samenwerking zorgt (bijvoorbeeld door juridische obstakels weg te nemen).

Op basis van koopgedrag zijn vier winkeltypes te onderscheiden. Winkeliers dienen zich te richten op één van deze partijen: specialisatie op lokaal niveau is het codewoord. Je kunt je bijvoorbeeld focussen op de 'convenience shopper' door om de hoek grote kwaliteit te bieden in een intieme setting of je kunt je richten op de 'brand shopper' door één merk in de markt te zetten op een unieke wijze. De bundeling van krachten tussen winkeliers is hierbij een kansrijke strategie: op die manier kan men in lijn blijven met grote partijen als Bol.com en Amazon, die overheersen in de nieuwe markt. Strategische keuzes die aansluiten bij het lokale bedrijfsprofiel zijn cruciaal, een minimaal serviceniveau ("betrouwbaar, alert en kunnen retourneren") is vereist.

- De consument bepaalt in 2020 de wijze waarop een product wordt bezorgd
- Via een ontvangstpaspoort selecteert deze de specifieke wensen van het moment
- Nieuwe aanbieders en grote platforms (zoals Bol.com) zijn in dit systeem leidend
- De overheid heeft een faciliterende rol: samenwerking stimuleren en obstakels wegnemen
- Op basis van koopgedrag zijn vier winkeltypes (in de zin van: personen) te onderscheiden
- Winkeliers dienen één van deze partijen te selecteren en zich hier lokaal op te specialiseren
- Zij kunnen dit doen door de krachten te bundelen en zo te blijven concurreren met partijen als Bol.com en Amazon
- Winkeliers kunnen ook de keuze maken om zelfstandig verder te gaan en zich nog gericht te specialiseren op de lokale functie
- Differentiatie naar de specifieke klant en een snelle afstemming maakt hierbij het verschil

Aanknopingspunten voor binnenstad Roosendaal:

- ✓ Om te kunnen blijven wedijveren met grote partijen als Bol.com en Amazon moet de Roosendaalse winkelier een keuze maken: zelfstandig opereren of samenwerken
- ✓ Samenwerken houdt in: de krachten bundelen met andere winkeliers en gezamenlijke diensten opzetten zoals een bezorgsysteem of een gezamenlijk afhaalpunt
- ✓ Zelfstandig opereren houdt in: je richten op de specifieke wensen van de lokale klant en daar je aanbod en service op afstemmen
- ✓ De gemeente Roosendaal kan faciliteren door winkeliers en andere partijen samen te brengen (dit gebeurt o.a. door middel van het programma Roosendaal Smart Retail City)
- ✓ De Roosendaalse winkelier dient goed in beeld te hebben wat voor soort klanten er in zijn/haar winkel komen: op basis van die gegevens kan de juiste winkelbeleving worden neergezet, die aansluit bij de specifieke klant (alleen dat zal helpen om de klant nog naar de winkel te laten komen)