

DE MEEST VOORKOMENDE ERGERNISSEN TIJDENS DE SOLDEN

ENQUÊTE ONDER KOOPJESJAGERS ZORGT VOOR INNOVATIES OP DE VLOER



Merchtem, 26 juni 2019 - Op maandag 1 juli wordt het startschot gegeven voor de zomerkoopjes. De soldenperiode is voor de meeste shopfanaten het hoogseizoen van het jaar, maar brengt voor sommigen onder ons ook heel wat frustraties met zich mee. Uit een bevraging van multibrand fashion store ZEB blijken heel wat shoppers elk seizoen opnieuw dezelfde ergernissen te doorstaan om toch maar de beste deals te scoren. Maar wat als we nu eens met een aangenaam gevoel de soldenperiode tegemoet gaan?

Uit de enquête blijkt dat maar liefst 18 procent van de soldenklanten 'te lange wachtrijen' beschouwt als de grootste bron van ergernis tijdens het shoppen. Belangrijkste opmerkingen zijn voornamelijk 'sneller werken aan kassa's' en 'meer kassa's opendoen'. Daarnaast bestaat de kans dat klanten spullen terugleggen omdat ze er tegen opzien de lange rijen te trotseren. "Wij zagen deze feedback steeds terugkomen", legt Erika Mees, Marketing Manager bij ZEB, uit. "Daarom hebben we verschillende oplossingen gezocht om onze klanten sneller langs de kassa te laten passeren."

"In onze flagshipstore in Merchtem zijn we 2 seizoenen geleden met een testproject gestart, waarbij we selfscan kassa's introduceerden. Klanten kunnen zelf hun aankopen scannen en betalen, zonder in de rij te staan. Na de eerste soldenperiode zagen we al dat er geen opmerkingen meer waren rond wachttijden aan de kassa's. Vandaar dat we deze oplossing meteen hebben doorgetrokken naar nog 12 andere winkels. De rest van de 70 winkels volgt op korte termijn."



Een andere grote frustratie van de koopjesjagers is de grote teleurstelling wanneer de maat of kleur die ze zochten niet meer beschikbaar is. Hoewel dit onlosmakelijk met de solden verbonden is, blijkt 12% van de shoppers zich hierin op te winden. Terwijl die stock wel perfect voorradig kan zijn, maar dan in een andere winkel of op het hoofdkantoor. "Ook voor ons was dit een bron van kopzorgen. Mensen in de winkel moeten teleurstellen, terwijl we het gewenste artikel eigenlijk wel kunnen aanbieden. Alleen ligt juist die maat en die kleur gewoon niet waar de klant het wilt."

"Vandaar dat we sinds kort in al onze stores een interactieve kiosk hebben voorzien, die de volledige ZEB voorraad beschikbaar maakt voor elke klant. Gedaan dus met mensen teleurstellen omdat artikelen niet meer beschikbaar zijn", aldus Erika Mees. "En het slaat aan, al 10% van onze winkelomzet wordt op deze manier gegenereerd. En dan zijn de solden nog niet echt gestart."



Als laatste geeft 11% van de koopjesjagers aan dat er tijdens de solden vaak onvoldoende personeel ter beschikking is. Uit de enquête is gebleken dat de klanten ook tijdens de solden persoonlijk advies willen om hun outfit tot in de puntjes af te werken en niet zelf op zoek willen gaan naar dat specifieke artikel of die specifieke maat. "Ook hier vonden we dat we het beter moesten doen. Door het inzetten van flexi-jobbers en jobstudenten zorgen we voor meer mensen op de winkelvloer. Daarnaast hebben we ook extra ingezet op coachings en opleidingen die ervoor zorgen dat klanten onthaald worden in een fijne omgeving waar ze kunnen rekenen op professioneel en gepersonaliseerd shopadvies. Bovendien zorgen de implementatie van de selfscan kassa's ook dat we onze medewerkers kunnen inzetten daar waar het nodig is. Op de vloer, om service te bieden aan onze klanten."



Over ZEB groep

ZEB is dé Belgische multibrand fashion store bij uitstek voor iedereen die fashionable en on trend voor de dag wil komen. Met meer dan 70 topmerken in 69 winkelpunten verspreid over heel België en een uitgebreide webshop mag de klant zich op elk vlak verwachten aan een uitstekende shopbeleving. Naast de ruime keuze aan internationale brands kan men bij ZEB ook mode van eigen bodem in de rekken terugvinden. In verschillende Belgische collabs zoals Astrid Black Label, Stien Edlund, DYJCode, Le Fabuleux Marcel de Bruxelles,... drukken inspirerende persoonlijkheden hun unieke stempel op een eigen kledingcollectie. Meer informatie: www.zeb.be

Voor interviewaanvragen, uitleen van materiaal voor shootings, beeldmateriaal of meer info, neem contact op met:

Wavemakers PR & Communications

Mailien Nguyen

mailien@wavemakers.eu

0472/38 49 51



Erika Mees - Marketing & PR Manager
erika.mees@zeb.be | (+32) 474.95.04.39

Beelden en packshots
<https://we.tl/t-xJn0oyjlxg>