

## Hoe kunnen we consumenten op een veilige manier laten winkelen tijdens de coronacrisis?

De tweede golf van het coronavirus heeft ons helaas bereikt. De overheid is genoodzaakt om de teugels weer wat strakker aan te trekken om verspreiding van het virus tegen te gaan. Winkeliers volgen het Protocol Verantwoord Winkelen. Voor klanten gelden de regels: vermijd drukte, winkel alleen, houd afstand, betaal digitaal en volg aanwijzingen op. De campagne 'Alleen samen krijgen we corona onder controle' is weer uit de kast getrokken. In dit artikel bespreken we aanvullende ideeën om winkelen (nog) veiliger te maken, omzet te blijven genereren en corona weer onder controle te krijgen.

### Volg het protocol Verantwoord Winkelen

Het startpunt voor klanten. Zorg dat de afspraken en regels die binnenin de winkel gelden buiten zichtbaar zijn, bijvoorbeeld door het ophangen van pamfletten of vloerstickers. Klanten kunnen de regels en afspraken voor binnenkomst tot zich nemen. Je kunt klanten informeren over o.a. over het Protocol Verantwoord Winkelen, over het gebruik van de toiletten, het maximum aan klanten in de winkel of de wijze van betalingen.

### Introduceer video shoppen en video service

Het coronavirus heeft het belang van digitalisering benadrukt en het consumentengedrag in verschillende opzichten veranderd. Diverse retailers introduceerden video shopping en service. Ideaal voor de mensen die niet van huis kunnen of willen. Op deze manier kunnen klanten toch geholpen worden, bijvoorbeeld door uitleg te geven over producten. Resulteert dit in een aankoop, dan worden de producten thuisbezorgd, zodat klanten niet naar de winkel hoeven te komen.

### Zorg voor desinfecterende handgels bij de ingang

Zorg voor de noodzakelijke handhygiëne voor het personeel en de klanten zodat men de handen kan ontsmetten. Stel de geschikte handgels of ontsmettingsmiddelen ter beschikking aan de in- en uitgang en waar nodig in de vestiging, bijvoorbeeld pashokjes, pinautomaat of toiletten. Wijs klanten op een vriendelijke manier op de voordelen van het ontsmetten van de handen, zodat deze begrip tonen.



### Verspreid drukte door ruimere openingstijden

Steeds meer retailers hanteren ruimere openingstijden. Ze gaan iets eerder open en/of blijven langer openen. De maatregel is bedoeld om het aantal klanten te spreiden en zo de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. Dit geeft klanten een veiliger gevoel en biedt retailers omzetkansen. Supermarktketens, waar de trend vandaan komt, gaan nog een stapje verder en creëren speciale uren voor ouderen, klanten uit kwetsbare groepen en eigen werknemers. Let op: in de retail zijn koopavonden verboden.

### Creëer looproutes in de winkel

In smalle winkelstraten en drukke winkelcentrums zijn in het weekend looproutes met eenrichtingsverkeer van kracht. Deze looproutes worden ook door retailers vaak overgenomen, zodat voor consumenten overal dezelfde regels gelden. Dit is niet voor iedere winkel mogelijk, maar als je de ruimte hebt of een kleine aanpassing kunt doen in het interieur, dan kun je het zeker overwegen.



### Maak winkelen op afspraak mogelijk

Winkelen op afspraak maakt het mogelijk om eventuele drukte beter te verspreiden, bange klanten de mogelijkheid te bieden om toch te komen winkelen en klanten beter en gericht van dienst te kunnen zijn. Het winkelen op afspraak verkleint bovendien de kans op verspreiding van het virus. Op deze manier beleeft een ieder plezier aan het bezoek.

### Laat klanten online bestellen (en afhalen)

Online bestellen is al jarenlang een trend, maar het coronavirus heeft gezorgd voor een exceptionele groei. Een website is wel noodzakelijk, maar die kosten kunnen snel terugverdiend worden. Het is in meerdere opzichten van toegevoegde waarde: klanten komen niet speciaal naar potentieel drukke plekken, retailers pakken omzet mee en bovendien is er geen risico op verspreiding van het virus. Je kunt de bestellingen eventueel laten afhalen.

## Verplicht het dragen van mondkapjes

Momenteel geldt er nog een dringend advies om mondkapjes te dragen in publieke ruimtes, zoals in winkels, maar dit wordt eerdaags (waarschijnlijk) omgezet in een verplichting. De verplichting kan voor weerstand zorgen en er zullen toch mensen zijn die geen mondkapje willen dragen. Als deze mensen de winkel willen binnengaan, geef dan aan dat dit in strijd is met de regels. Je kunt overwegen om zelf mondkapjes uit te gaan delen of te gaan verkopen, bijvoorbeeld mondkapjes met logo, zodat je tegelijkertijd reclame kunt maken en/of omzet kunt genereren.



## Goed voorbeeld doet goed volgen

Tot slot moeten retailers het goede voorbeeld geven. Laat winkelpersoneel mondkapjes dragen en stimuleer bezoekers dit ook te doen. Loop je er de kantjes van af en/of neem je de regels niet serieus? Dan voelen klanten zich mogelijk niet veilig in de winkel, dat kan ten kosten gaan van het imago en indirect klanten kosten. Ook wel bekend als: goed voorbeeld doet goed volgen..

*Blog mede mogelijk gemaakt door Jeroen van [JM Promotions](#)*