



# Retail Academy MKB-Noord

**Serie van vier bijeenkomsten  
over 'Retail in verandering'  
'Detailhandel als kloppend hart  
van de regio'**

  
**MKB**  
Nederland  
Noord

# Over de Retail Academy

Het winkellandschap verandert snel. Mede als gevolg van het online winkelen hebben veel winkels het moeilijk. Tegelijkertijd moet de detailhandel het hoofd bieden aan de economische crisis en een extreem laag consumentenvertrouwen. Deze omstandigheden hebben niet alleen een grote invloed op de sector zelf, maar ook op de regionale economie en samenleving. Winkelstraten en winkelcentra zijn het kloppend hart van onze buurten, dorpen en steden. De detailhandel zorgt voor sociale veiligheid, leefbaarheid en de aantrekkingskracht van buurten.

Om de detailhandel in de regio een boost te geven, wil MKB-Noord u als ondernemer helpen inspelen op de laatste ontwikkelingen en veranderingen op het gebied van retail. Graag delen wij de laatste kennis met u op het vlak van gastvrijheid in de detailhandel, de rol van internet en sociale media en manieren waarop u uw beleid kunt bijsturen om in te spelen op veranderende behoeften bij de klant.



De Retail Academy wordt mede mogelijk gemaakt door een financiële bijdrage van Provincie Groningen

# Vier bijeenkomsten

## Klantgerichtheid

Tijdens deze bijeenkomst passeren tal van tips, tools en eyeopeners op gebied van klantgerichtheid de revue. Tips die u als ondernemer direct de volgende dag in de zaak en op uw medewerkers kunt toepassen. Wij gaan dieper in op de volgende onderdelen: bewust en klantgericht werken, klantverwachtingen overtreffen, klachten zien als kansen, inspelen op de klantbehoeften, betrokkenheid vergroten en het effect van een klantgerichte zaak terug zien in omzetverhoging, tevreden klanten en medewerkers.

## Internet en retail

Welke positie neemt het internet binnen de retail in? Wat is cross-channel opereren en hoe doe je dit succesvol? Tijdens deze bijeenkomst worden verschillende online marketingmiddelen behandeld. Daarbij kijken we zowel naar gratis instrumenten als naar professionele diensten. De vraag is hoe e-commerce activiteiten geld kunnen opleveren. Hiervoor bekijken we het conversieproces: hoe zorg je dat zoveel mogelijk mensen een aankoop plaatsen? Ook gaan we in op de logistiek die bij online retail komt kijken.

## 'Ja, de crisis hè...'

De traditionele winkel verliest steeds meer terrein en sommigen zeggen zelfs: "Help, de winkel verzuipt...". Maar dat hoeft helemaal niet, dat verzuipen! Ja, de spoeling wordt dunner en er verdwijnt omzet, maar dat biedt juist kansen voor degenen die het hoofd niet laten hangen. Voor diegene die op een moderne wijze met zijn winkel omgaat. Tijdens deze avond staat daarom centraal: hoe overwin je in deze turbulente tijden? We gaan het hebben over Clicks & Bricks, over accountability (werken met cijfers), over klantrelaties, over samenwerking... Kortom, over alle gereedschappen die we kunnen gebruiken om boven te komen drijven. Voor elke winkelier die niet voortdurend zegt: "ja, de crisis, hè?" is dit een niet te missen sessie.

## Slotbijeenkomst

De laatste bijeenkomst draait om het toepassen in de eigen onderneming van alles wat in de eerdere bijeenkomsten aan bod is gekomen. Om daar handen en voeten aan te geven krijgen de deelnemers een aantal projectopdrachten aangeboden waaruit er een kan worden gekozen om binnen het eigen bedrijf toe te passen. Hierbij wordt in veel gevallen samengewerkt met studenten van de Hanzehogeschool Groningen.

# De experts van de Retail Academy



**Jacques Hartog** is specialist op het vlak van ondernemerschap bij de Hanzehogeschool in Groningen en coacht doorstartende en opstartende ondernemers. Deskundigheidsterreinen van hem zijn Detailhandel, Sales en Franchise. Naast docent is hij zelf ook ondernemer: in het verleden heeft hij een aantal winkels gehad en op dit moment is Hartog eigenaar van de Bruna - met daarin een Doppio Espresso - in het warehouse Vanderveen in Assen. In 2012 was Hartog initiatiefnemer en jurylid van de verkiezing Voor De Goede Zaak, samen met RTV Drenthe en Dagblad van het Noorden.



**Marchien Naber** en **Anouk de Raaf** uit Emmen staan aan het roer van trainings- en onderzoeksbureau Klik Company. Met werkervaring in de commerciële sector, het onderwijs en de supermarktbranche én nauwe verbondenheid met horeca en retail hebben beide dames een perfecte basis. Met Klik Company richten zij zich op klantgerichtheid en klantvriendelijkheid. De focus ligt op klantbeleving, het vergroten van werkplezier en betrokkenheid. Maar ook onderwerpen als het verhogen van omzet, bewustwording van klantgerichtheid, werken met passie en een actieve werkhouding komen aan bod.



**Rob Weiss** is directeur van Ik Ondernem! B.V.. Weiss creëert uit het niets mogelijkheden, vindt partners en zet pilots op om uit te vinden of de theorie in de praktijk werkt. Hij vindt nieuwe en unieke mogelijkheden voor ondernemers als groep. Samenwerking met, en tussen, detailhandelaren in stadscentra, logistiek en overheden is volgens hem cruciaal. Weiss weet alles van 'Het Nieuwe Ondernemen' en geeft u nieuwe energie om de kansen te grijpen die er op dit moment allemaal zijn. Omarm ze, maak het je eigen en zorg dat het iets oplevert.

## Deelnemen?

Geïnteresseerd in deelname of meer weten over de Retail Academy en de kosten hiervoor? Kijk op [www.mkb.nl/retailacademy](http://www.mkb.nl/retailacademy) of neem contact op met Auke Oosterhoff via 06-11351719 of [oosterhoff@vnoncw-mkbnoord.nl](mailto:oosterhoff@vnoncw-mkbnoord.nl)

