

NSO **RETAIL** magazine

2 oktober 2022

De visie van...

Karin Valk,
directeur Valk Solutions



‘ZELFSCAN? WAAROM NIET?’

‘Een trend is om *minder met vaste balies te werken*’

De weg naar 2024 is door veel tabaks- en gemakswinkels ingezet. Niet in de laatste plaats omdat ondernemers al vroegtijdig hebben geïnvesteerd in een goed kassasysteem, waarmee de stap naar bijvoorbeeld een zelfscanoplossing snel kan worden gemaakt. Maar moeten ze die stap ook zetten? Een vraaggesprek onder meer hierover met Karin Valk, directeur van Valk Solutions.

WELKE ONTWIKKELINGEN ZIE JIJ BIJ DE TABAKS- EN GEMAKSWINKELS?

‘Ik zie een branche die volop in beweging is. Respect hoe ondernemers naast tabak ook op gemak een positie pakken. Er zijn namelijk nogal wat uitdagingen voor de ondernemers; de corona-nasleep, de personeelstekorten, lange levertijden en stijgende energieprijzen. Ook is er de tabaksregelgeving. Maar er is ook rugwind in aantocht als tabak niet meer in de supermarkten mag worden verkocht. Dat leidt tot meer klandizie in de tabaks- en gemakswinkels.’

MAAR DAT BRENGT OOK UITDAGINGEN MET ZICH MEE.

‘Klopt, want hoe leid je het extra verkeer in goede banen? Sommige ondernemers kunnen misschien uitbreiden en hun winkel vergroten. Maar bij de meesten zullen de vierkante meters toch echt een gegeven zijn. Gelukkig zijn daar oplossingen voor, zoals de zelfscankassa, waarmee klanten helemaal zelf afrekenen zonder tussenkomst van personeel.’

STAAN ONDERNEMERS DAARVOOR OPEN?

‘Niet iedereen. Speciaalzaken hebben twijfels, omdat ze juist persoonlijk contact willen met hun klanten. Ze zien zelfscan soms als ‘minder service’. Maar dat ligt anders; in andere sectoren waar wij actief zijn met zelfscanoplossingen zijn klanten juist heel blij dat ze zelf in control zijn en dat ze eventuele wachtrijen vermijden. Met dank aan de supermarkten zijn klanten al aan het fenomeen gewend geraakt, vooral jongeren vinden het prettig, maar ook ouderen hebben er geen moeite meer mee.’

MAAR NIET ALLE PRODUCTEN KUNNEN VIA DE ZELFSCAN. NEEM BIJVOORBEELD TABAK, DAARVOOR IS EEN CONTROLE OP DE LEEFTIJD NODIG.

‘Klopt, maar wij horen van de ondernemers dat ze die producten toch al via de counter verkopen, omdat tabak vaak in de kast achter de balie wordt gepresenteerd. Daarvoor heeft zelfscan dus geen toegevoegde waarde. Maar er zijn in tabaks- en gemakswinkels veel kleine, snelle hoge marge-aankopen. Neem een wenskaart, dat kan prima met zelfscan worden afgerekend. Aangevuld op het bestaande kassasysteem kan zelfscan dus een goede optie zijn.’

ZOU JE ONDERNEMERS OOK ADVISEREN OM MEER KASSA'S BIJPLAATSEN?

‘Bij genoeg ruimte en personeel kan een ondernemer onbepaald kassa's bijplaatsen op de balie. Dat kan de bekende all-in kassa zijn of een flexkassa op een tablet, die ondernemers wegleggen als het rustig is. Een andere trend is om minder met vaste balies te werken. Daarbij lopen de medewerkers rond in de winkel. Met een mobiele kassa helpen zij klanten direct bij het schap en rekenen zij overal in de winkel af met de klanten.’

‘Een trend is om minder met vaste balies te werken. Daarbij lopen de medewerkers rond in de winkel. Met een mobiele kassa helpen zij klanten direct bij het schap.’

De visie van... Karin Valk

ESTAFETTE

In aanloop naar de NSO Retail Branchedag op 30 oktober in Expo Houten vraagt NSO Retail Magazine in estafettevorm stakeholders van de branche naar hun toekomstvisie. Dit keer is dat Karin Valk, directeur Valk Solutions. Zij geeft het stokje door aan Hans Oberg van Primera. Welke route kiest de marktleider richting 2030?

ALS HET OM HET BESTAANDE ALL-IN KASSASYS-TEEM GAAT, OP WELKE MANIER IS DIE NU EN IN DE TOEKOMST VAN TOEGEVOEGDE WAARDE VOOR ONDERNEMERS?

'Ondernemers kunnen eigenlijk niet meer zonder een goed kassasysteem in de winkel. Alle verkooptransacties lopen via het systeem, alle omzet, alle producten, prijzen en voorraden staan er in. Zo'n kassa geeft daarmee inzicht en helpt ondernemers met herbevoorraden, op tijd, niet te veel, maar ook niet te weinig, want nee-verkoop in de winkel is uit den boze. Dat heeft niet alleen zakelijk, maar ook privé impact. Ik hoor ondernemers dat ze op vakantie kunnen, omdat het systeem automatisch bestelt en personeel dan de winkel kan runnen. Formulemarketeers gebruiken de kassa om schappenplannen te pushen en te testen welke opstellingen het beste verkopen. Speciaal in deze branche wordt de kassa ook massaal gebruikt voor elektronische diensten, zoals cadeaukaarten, waardebonnen, loten en tickets. De kassa verzorgt dan de financiële afhandeling met de achterliggende aanbieders, helemaal automatisch, veilig en betrouwbaar. Het kassasysteem zorgt ook voor een auditeerbare geldgoederenstroom om fraude te helpen voorkomen, de accountants zijn er dol op. Kortom, zo'n kassa bespaart tijd en helpt ondernemers om hun winkel rendabel te runnen.'

TOCH IS ER OOK NOG WINST TE HALEN WANNEER STRAKS EEN HELE GROEP NIEUWE KLANTEN DE WINKEL BEZOEKT. WIL JE DAT EENS UITLEGGEN?

'De kracht van de tabaks- en gemaksbranche is toch echt de lokale winkel, waar mensen uit de buurt vaak en graag komen voor hun terugkerende aankopen. Daar kunnen winkels meer uithalen door klanten tot local heroes of fans te maken. De persoonlijke aandacht is al top in de winkel, maar de automatisering kan ook een handje helpen. Denk aan loyalty, waarmee de ondernemer de beste klanten scherp op het netvlies krijgt. En wat te denken van vouchering met gerichte campagnes, bijvoorbeeld 'we missen je' of 'de nieuwe Libelle ligt voor u klaar'. In combinatie met de webshop. Webshops staan nog veel te op zichzelf in deze branche en worden als aparte winkels gerund. In mijn visie is de webshop niet zo maar een online winkel, maar kan de webshop alle winkels in de formule juist versterken, bijvoorbeeld door extra traffic te genereren en klantrelaties te verdiepen. In onze oplossing draaien kassa's en webshop



op één platform, zodat klanten, voorraden en prijzen transparant zijn en bijvoorbeeld weborders in de winkels kunnen worden verzameld.'

Onder de noemer Ready? Set. Go! bereidt NSO Retail tijdens een speciale branchedag op 30 oktober in Expo Houten ondernemers voor op 2024. Dat is het moment dat supermarkten geen tabak meer mogen verkopen, en er 2,7 miljard euro tabaksomzet vrij op de markt komt. Bent u er klaar voor?

Wat: **NSO Retail Branchedag**

Thema: **Ready? Set. Go!**

Wanneer: **zondag 30 oktober 2022**

Waar: **Expo Houten**

Aanmelden: www.nsoretailbrandedag.nl



NSO RETAIL

READY?

SET.

GO!



ZONDAG
30-10-2022
EXPO HOUTEN

READY? SET. GO!

Ondernemers met een tabaksverkooppunt staan de komende jaren voor verschillende- en steeds meer uiteenlopende uitdagingen. Allen krijgen te maken met het verkoopverbod van tabak in supermarkten (per 1 januari 2024) en het voornemen van de overheid om uiteindelijk tabaksverkoop alleen toe te staan in speciaalzaken. Hoe gaat u zich als ondernemer hier op voorbereiden?

Om antwoorden te delen op aanstaande veranderingen in tabaksretail organiseert NSO Retail onder de titel **Ready? Set. Go!** een branchedag voor alle ondernemers met een tabaksverkooppunt ná 2024.

*'WEES GOED VOORBEREID OP DE TOEKOMST VAN DE
TABAKSRETAIL EN ZET 30 OKTOBER IN UW AGENDA!'*

T: (088) 00.342.20
E: nso@nsoretail.nl

MEER INFORMATIE
WWW.NSORETAIL.NL

EXPO HOUTEN
MEIDOORNKADE 24
3992 AE HOUTEN

