

10 tips van mystery shoppers op bezoek bij hoevewinkels

3 NOVEMBER 2022

De korte keten biedt veel kansen, maar zorgt voor heel wat uitdagingen. Hogeschool VIVES en onderzoeks- en adviescentrum Inagro begeleiden verschillende korteketenproducenten om de klantenbeleving in hun hoeve- of streekwinkels stapsgewijs aan te pakken. Ze stuurden enkele *mystery shoppers* op pad die terugkwamen gewapend met enkele tips en tricks.

Lees meer over: [korte keten consument](#)



VIVES en Inagro werken samen in het project Empowering Farmers waarbij ze 40 korteketenproducenten begeleiden. “Wij zorgen ervoor dat korteketenproducenten groeien in hun ondernemerschap, wat hen sterker maakt naar de toekomst toe”, vertelt Lies Kestelyn, onderzoeker aan VIVES. Het traject moet resulteren in duurzame realisaties, gedragen door strategische ondernemers.

Customer journey

Concreet gaan de hogeschool en Inagro na hoe ze de beleving van de klant in de winkel kunnen optimaliseren. Daarvoor baseren ze zich op de customer journey, een marketingconcept die de klantenreis in kaart brengt. “Van informatie opzoeken vóór het winkelbezoek over het assortiment en de winkelinrichting tot de betaalwijze en het afscheid, in alle rechtstreekse en onrechtstreekse contactmomenten vormt de klant zich bewust of onbewust een beeld over de winkel. Die ervaring begrijpen en verbeteren leidt tot een gunstigere concurrentiepositie”, verduidelijkt Katrien Grauwet, adviseur korte keten bij Inagro. Via een analyse van de customer journey maken de projectpartners een SWOT-analyse op van de deelnemende hoeve- of streekwinkel. Daarnaast namen ze 40 mystery shoppers onder de arm die hun ervaringen bij de hoevewinkels deelden tijdens een gespreksavond op 20 oktober. “De producenten kregen uit eerste hand te horen wat klanten als positief of negatief ervaren. Samen met hen gingen ze op zoek naar oplossingen voor hindernissen die zij ervaren voor, tijdens en na de aankoop.” Een methode die zijn vruchten afwierp, zo blijkt uit de reacties van de korteketenondernemers. “Ik sta versteld van de creativiteit van collega-producenten. Ik leerde dat ik ook wat meer mag durven in mijn communicatie en promotie”, vertelde een producent. “Het is goed dat hoeve- én streekproducenten samen zaten. Streekproducenten kunnen mij als hoeveproducent op een andere manier inspireren”, zei een andere deelnemer.

Tien tips:

1. Zorg voor duidelijke communicatie via de website of facebook. Geef een overzicht van het assortiment, vertel welke betaalmogelijkheden er zijn en vermeld openingsuren of -periodes.
2. Reviews winnen aan belang
3. Hou in het achterhoofd dat je niet voor iedereen goed kunt doen
4. Gastvrijheid loont

5. Klanten zien de verkoper als een expert. Speel dit voordeel dat je hebt tegenover de supermarkt uit: ken je producten, kom met weetjes en pak uit met “specialekes”
6. Beloon mensen voor goed gedrag. Mensen komen onder andere uit duurzaamheidsoverwegingen, benadruk de inspanningen die jullie leveren
7. Ken je (gewenste) doelgroep: mik je (ook) op singles, jonge gezinnen of kleine eters, bied dan bijvoorbeeld aardappelen of ajuinen aan in kleinere zakken en niet alleen grote hoeveelheden
8. Ga zelf eens winkelen of observeer het gedrag van je klanten: rij naar je bedrijf alsof je er nog nooit geweest ben en loop door de winkel als een klant. Staat de parking duidelijk aangegeven? Zijn de prijzen goed aangeduid? Is de volgorde logisch?
9. Vertel je verhaal
10. En wees fier op wat je in de aanbieding hebt.

Meer info en de “korteketentoolbox” vind je [op de website van Inagro](#).

Bron: Eigen verslaggeving

Beeld: Philip Vanoutrive

VILT vzw

Koning Albert II Laan 35
1000 Brussel
Belgium

Contact

T • [0473 59 41 39](tel:0473594139)

M • info@vilt.be

Volg ons op:

[screenreader.visit us on our facebook page: https://www.facebook.com/vilt.nieuws/](https://www.facebook.com/vilt.nieuws/)

[screenreader.visit us on our twitter page: https://twitter.com/vilt_nieuws](https://twitter.com/vilt_nieuws)

[screenreader.visit us on our linkedin page: https://www.linkedin.com/company/vilt-vzw/](https://www.linkedin.com/company/vilt-vzw/)

[screenreader.visit us on our instagram page: https://www.instagram.com/vilt.nieuws](https://www.instagram.com/vilt.nieuws)