

## Boeken voor de vakantie (3), retail

Een van de meest dynamische sectoren op dit moment is de retail. Het koopgedrag en de koopmotivatie van klanten zijn de laatste tijd danig veranderd. Dit leidt tot minder winkelbezoek en tot kritische klanten (prijstransparantie). Voor mijn [boek "Kijken Kijken Anders kopen"](#) heb ik onderzoek gedaan naar de motieven van dit nieuwe koopgedrag. De toenemende leegstand van winkelpanden en de afname van bezoekers aan winkelcentra (wel kijken niet kopen) zijn slechts symptomen; de kern is het nieuwe gedrag. Ik onderzocht de gedragsmotieven (o.a. het verschil tussen generaties), de oorspronkelijke functie van steden (niet als winkelgebied) en de visie van nieuwe moderne ondernemers zoals Jeff Bezos (Amazon). De toepassing van deze kennis naar de praktijk is goed ondernemerschap, het motiveren van klanten om te kopen. Hier ligt de basis voor de toekomst.

### *De historie van binnensteden*

Het boek ["Koninkrijk vol sloppen"](#) van Auke van der Woude is een heerlijk leesbaar boek over steden, oorsprong en aantrekkingskracht zo'n honderd jaar geleden. Maar deze steden behielden hun karakter tot de 2<sup>e</sup> wereldoorlog als plaats om te wonen, te werken, te leven en ook te winkelen voor de noodzakelijke aankopen. Tot ver in de jaren zestig vorige eeuw, waren Albert Hein, De Gruyter en Simon de Wit nog in de stad gevestigd. Toen begon het nieuwe beleid om winkels juist buiten de stad te plaatsen in winkelcentra, zoals Presikhaaf in Arnhem, en om steden auto onvriendelijk te maken. Veel van deze historie is meteen de basis voor de toekomst van steden. De huidige problematiek heeft zijn oorsprong in de keuzen van het verleden.

### *De nieuwe ondernemers*

["The everything Store"](#) van Brad Stone, boeide mij om te weten hoe Amazon is begonnen, wat de motieven en de strategie van deze "webshop" was om hieruit een toekomst strategie te kunnen distilleren. Een gemakkelijk leesbaar boek, leuk voor de vakantie. Natuurlijk moet je dan ook het boek over Alibaba lezen, ["Alibaba, Jack Ma en het grootste internetbedrijf van de wereld"](#) van Duncan Clark. Vooral de persoon Jack Ma, zijn visie doorzettingsvermogen en loyaliteit vond ik aansprekend. Ook een blik in de keuken van het grootste internetbedrijf en de Chinese cultuur is leerzaam

## *Generaties*

Over generaties zijn er veel boeken geschreven. De basis voor de huidige ontwikkelingen in het koopgedrag worden gericht op de millennium generatie, maar dat is kort door de bocht. Sociale omstandigheden, adoptie van technologie en vooral de impact van de smartphone mogen niet onderschat worden. Er komen steeds meer boeken die generatieverschillen bij het aankoopproces analyseren. Het gaat vooral over de Y en Z generaties, de millennials.

### *Blokker terug naar “de roots”.*

Maar uiteindelijk komt het gewoon op ondernemerschap aan. Kansen zien en kansen maken. Passief afwachten is geen ondernemerschap, dat wordt duidelijk uit het boek [\*Blokker, huishoudwinkel in de crisistijd\*](#), van Bas Nieuwenhuijsen en Richard Otto. Vooral de eerste 70 jaar vond ik fascinerend. Ook vroeger was er een strijd tegen andere verkopers. Toen waren het de marskramers, die langs de deur kwamen en de markten, die lage prijzen hanteerden (tot de 1e wereldoorlog). De eerste winkels hadden het moeilijk met deze concurrentie, maar ook met elkaar. Machtsmisbruik en dubieuze praktijken waren schering en inslag. Alleen echte creatieve ondernemers konden overleven, en dat waren de broers Blokker zeker. Ondernemers en strategen pur sang. Klanten moesten gaan winkelen, winkels moesten aantrekkelijk worden om er langer in te verblijven, verrassen, lage prijzen en service.

Ik herinner mij een gesprek met Jaap Blokker toen ik hem het concept van Primark uitlegde (juni 2011). Hoe klanten na de aankoop de artikelen uit de Primark-tassen haalden, deze tassen weggooiden, en de artikelen in een tas van een ander merk stopten. Zijn reactie was typerend voor de ondernemer Jaap Blokker: “Ja maar Cor, ze hebben wel betaald”!

Dit oude ondernemerschap is nu ook weer nodig in de retail, de oude slimigheden werken nog steeds. In deze tijd overleven de “Jaap Blokkers” ook en zien groei waar anderen krimpen (net zoals in de jaren 1930 en 1970). Vandaar dat de winkels van Blokker volgens de auteurs nog lang niet afgeschreven moeten worden. Terug naar de oorsprong.

Voor mijn eigen vakantie heb ik enkele boeken meegenomen:

*De winnaarseconomie, uitdagingen en kansen van de digitale revolutie*, van Koen de Leus

*The wealth of humans, work and its absence in the twenty-first century*, van Ryan Avent

En voor het onwaarschijnlijke geval dat er nog tijd over is, heb ik nog twee boeken op e Kindle geladen:

[Machine platform crowd](#) van Andrew Mcaffee en Erik Brynjolfsson

[Chaos Monkeys, inside the Silicon Valley money machine](#), Antonio Garcia Martinez

De kans dat ik daaraan toekom is klein. Ik denk dat ik deze boeken mee moet nemen in de voorbereiding voor mijn colleges in september.

Prof Dr C.N.A. Molenaar

30 juli 2017