

Op de huid van de consument

16-04-2003 02:00

De consument lijkt steeds moeilijker te vangen voor de vbs-zaak. Als je 'm net meent te begrijpen, denkt hij alweer anders. Tegelijkertijd wordt ook de concurrentie om de gunst van die klant steeds heftiger. Daarom is het voor vbs'ers volgens Jan Heesters zaak om in te spelen op trends, breed en diep te informeren of zelfs een database aan te leggen met klantgegevens.

Marc Nelissen