

Het lastige van een merk

17-04-2003 02:00

Wat voor de één een belangrijk merk is, hoeft dat voor een ander niet te zijn. Kwaliteit, innovatie en service zijn uiteraard een must voor een A-merk. Maar de beleving van een merk is minstens zo belangrijk. Uiteraard moeten A-merken hoge kwaliteit leveren, maar als de eindgebruiker dat niet als zodanig herkent, heb je er niets aan. De beleving is vaak belangrijker dan de feiten. En dat is juist het lastige, want de beleving van de ene klant is niet altijd de beleving van de andere. En dan heb je als winkelier ook nog te maken met je eigen perceptie....

Marc Nelissen