

Personeel is doorslaggevend

28-11-2016 09:00



Misschien niet nu meteen, maar straks in ieder geval wel. Dat meldt ABN AMRO althans in [een recente studie](#). Titel van het rapport luidt 'Winst wordt afgeleide van bedrijfscultuur'. Ondertitel: 'Kennis, service en empathie gaan het verschil maken in retail en zakelijke dienstverlening'. "De bouwmarkt heeft nog een uitdaging te gaan", meldt ABN AMRO's Henk Hofstede.

In DHZ belangrijkst

Leggen we alle sectoren naast elkaar, dan wordt de dhz-branchen genoemd als sector waar het investeren in deskundigheid van het personeel als meest belangrijk wordt ervaren. 53% van de respondenten heeft het daarover. Ter vergelijking: bij de elektronica- en sportbranche komt dat percentage uit op 41 en 38%, de rest van de sectoren scoort wat betreft deskundigheid een stuk lager (in de moderetail bijvoorbeeld wordt juist service en klantvriendelijkheid weer een stuk belangrijker gevonden).

Service, klantvriendelijk personeel, sfeer en deskundig personeel zijn retailbreed van het grootste belang voor de klanttevredenheid en klantloyaliteit. Die vier factoren staan bovenaan, terwijl prijsniveau, assortiment en acties en aanbiedingen lager scoren.

Een uitgebreid artikel over het belang van personeel verschijnt in MIX 2016-8. Lees het in MIXplus.