

Meer Karwei-personeel = meer omzet

25-05-2017 09:00



Het personeel maakt in het verschil in de nieuwe Karwei. Marketing- en communicatiemanager Laurens Miedema: "In klantonderzoek zien we een stijgende waardering voor onze medewerkers." Service en aandacht zijn kennelijk de troeven. In Uden staat een vrijwel nieuw team en in Amsterdam hebben 8 van de 25 medewerkers ervaring in en bouwmarkt. De rest van het team komt wel uit retail, maar uit andere sectoren.

Karwei-directeur Machiel van der Sluis: "In deze winkels komt het voor dat je twee uur met een klant zit voor een order van € 2.500. Dat is heel anders dan je vanuit je bouwmarkt-DNA gewend bent." In de winkels in Uden, Goirle en Amsterdam werkt Karwei met drie soorten medewerkers. De eerste groep is op goederen en logistiek georiënteerd. De tweede groep bestaat uit 'gewone' verkopers. En de derde groep uit speciaal opgeleide verkoopmedewerkers. Van der Sluis: "De derde groep komt 'on top of' de reguliere bezetting. En daar zijn we nu mee aan het experimenteren. Kunnen wij dat? Welke mensen uit groep twee kunnen naar drie en hoeveel mensen kunnen we 'on top of' plaatsen?" In ieder geval is duidelijk dat aandacht scoort. Als we meer medewerkers uit de derde groep op de vloer hebben, stijgt de omzet, dat is inmiddels duidelijk."

In MIX 2017-4 publiceren we een uitgebreid interview met Karwei's Machiel van der Sluis en Laurens Miedema. Zij spreken onder andere over [de onderhuidse Karwei-ombouw](#) die al gestart is.

Marc Nelissen