RETAILCONFERENTIE PROVINCIE LIMBURG
Workshop
Belevingswinkelen in de praktijk

provincie Limburg unizo HOGESCHOOL PXL

Hermien Raedts

Onderzoeker retailinnovatie

PXL Expertisecentrum innovatief ondernemen

- Professionaliseringstrajecten
- Opportuniteitsanalyse
- Effectiviteitsmetingen

MENTI.COM

- Ga naar Menti.com
- Code 90 01 83

Trends

Consument

Bron: Pexels.com

Bron: Istockphoto

Bron: hln

Bron: Het Laatste Nieuws

HOGESCHOOL PXL

Uitdagingen

Retailer

HOGESCHOOL PXL

HOGESCHOOL PXL

SHOWROOMING
THIS PAIR IS SO PERFECT, I CAN'T WAIT TO BUY THEM CHEAPER ONLINE SOMEWHERE. WHAT'S YOUR WIFI PASSWORD?
TOM FISH BURNE
©marketoonist.com

Belgische e-commerce
Q3 2017 :

Producten: 8,7%
Diensten: 63,9%

Powered by Twiglers

Limburgs Vastgoed
TE KOOP
Appartementen
Penthouses
011-221917
TE HUUR
CBRE
03 248 68 60
94
Kantoor of winkel
TE HUUR

Belevingswinkelen ?

“Consumenten schaffen geen producten of diensten meer aan, we kopen belevingen”

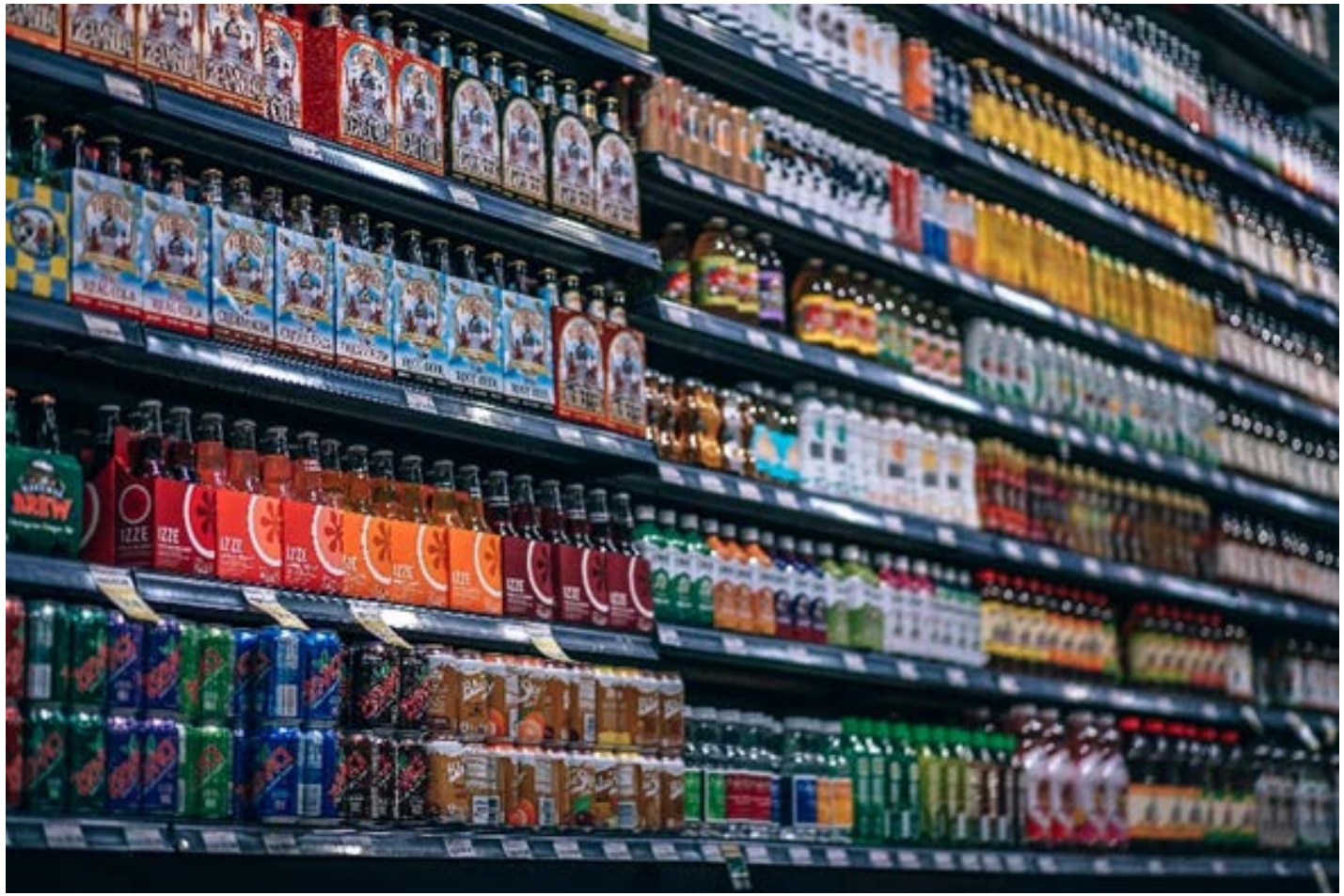
Shantanu Narayen, CEO van Adobe

“Als fysieke retailer bied je meer ervaring dan online shoppen. Daar moet je ook echt op inspelen.”

Prof. Dr. Pieter Ballon, VUB en auteur boek *Smart Cities*

LE COMPTOIR DE MATHILDE
LE COMPTOIR DE MATHILDE
SPÉCIALITÉS DU SUD-OUEST
Canelés
Foie Gras
Spécialité PATE À TARTINER de Mathilde
OUVERT tous les jours
FABRIQUE artisanale
Douceurs pour les petits et les grands
VRAC
CHOCOLATERIE
CONFISERIES
Guimauves
SPIRITUEUX
BABA AU RHUM
de Mathilde
SELS
VINAIGRES
Poivres
GROS
DÉTAIL
CONFISERIES
CHOCOLATS MAISON

SELF SERVICE
APPLES
19
5
CENTS


IZZE
IZZE
IZZE

kanaalZ Rubrieken

De Instapgift is verbonden aan de inschrijving in de klassen C en CH van het compartiment TreeTop World Equity Index, van het UCITS-fonds TreeTop SICAV, BEVEK naar Belgisch recht. Gelieve kennis te nemen van de EBi en het prospectus voor u intek

Zelfs Aldi investeert in belevingswinkelen

Thierry ROMAN
Journalist

27/03/18 om 19:36 - Bijgewerkt om 17:29

9
Keer gedeeld

Aldi gaat de komende 2 jaar ruim 300 Belgische winkels moderniseren. Ze krijgen een frissere uitstraling, een grotere versafdeling en een uitgebreide bakkerij. Kortom de winkelbeleving moet beter, zoals veel concurrenten eerder al deden. Tegelijk belooft Aldi niét te raken aan z'n lageprijzenstrategie.

Lees meer over:
ALDI | LAGEPRIJZENSTRATEGIE | MODERNISEREN | WINKELBELEVING

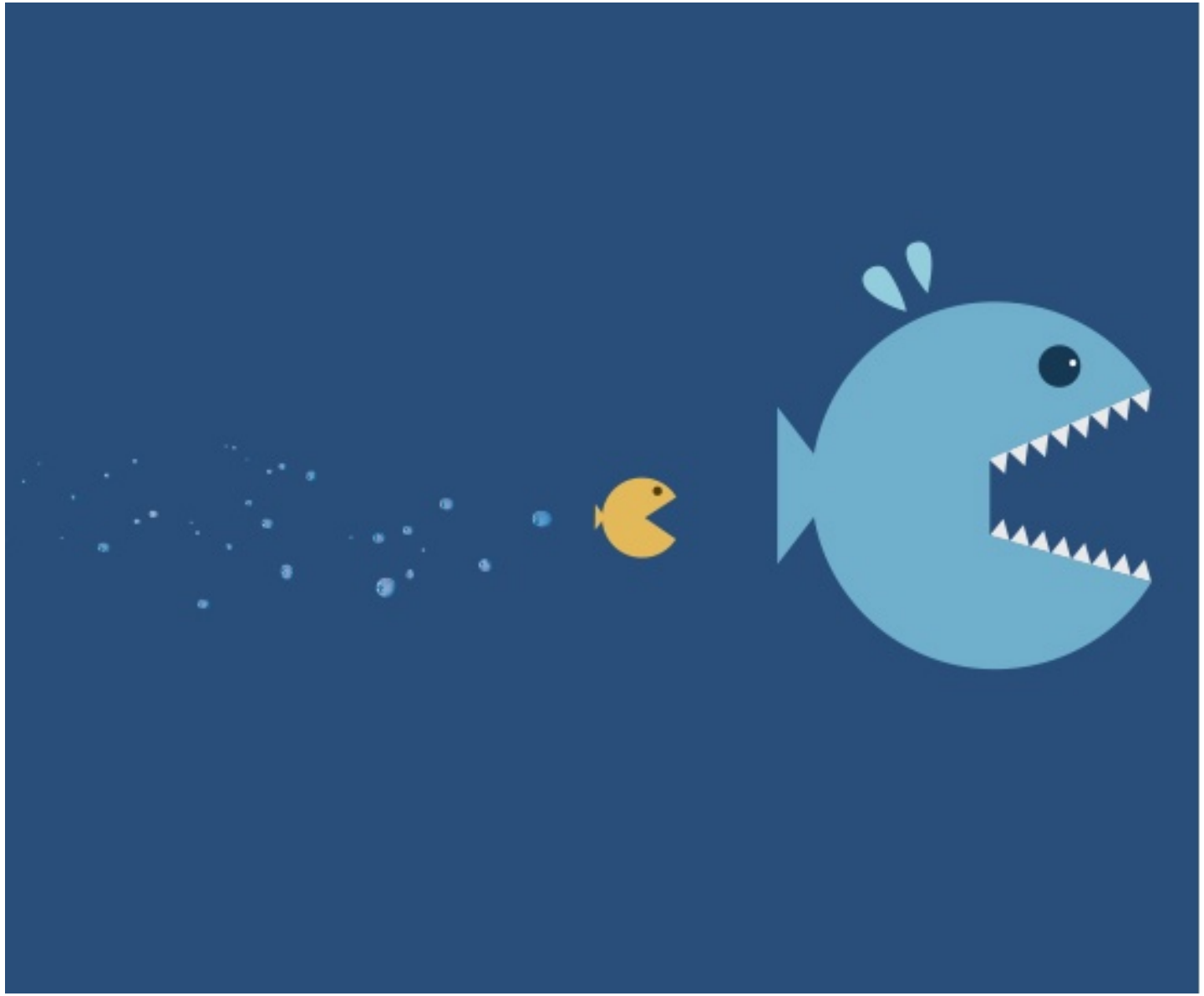
HOGESCHOOL PXL

Fysieke winkel 2025

- Fysieke winkel blijft sterkste medium
- Nieuwe identiteit
  - Stockverkoop => ervaringen opdoen
  - Ontspanning en entertainment
  - Sociale ontmoetingsplaats
  - Product centraal => klant centraal
- Nieuwe rol:
  - Verkoper => expert
- Vermarkting:
  - Offline => omnichannel

Hoe begin ik ?

Bron: Talkudi



"In the new world, it is not the big fish which eats the small fish, it's the fast fish which eats the slow fish"

Klaus Schwab
Founder and Executive Chairman
World Economic Forum

HOGESCHOOL PXL

HOGESCHOOL PXL

Belevingswinkelen in de praktijk

HOGESCHOOL PXL

Belevingswinkelen in de praktijk

Frustraties vermijden

Inspelen op verwachtingen

Creëren van totaalbeleving

Maximale service

VICTORIA'S SECR
745
BRAS
50%
© miserable_men/Exclusivepix

NoQ
noqueue.de

2
3

jbc
jbc
Hallo
Kristel!

Order here

Belevingswinkelen in de praktijk

Frustraties vermijden

Inspelen op verwachtingen

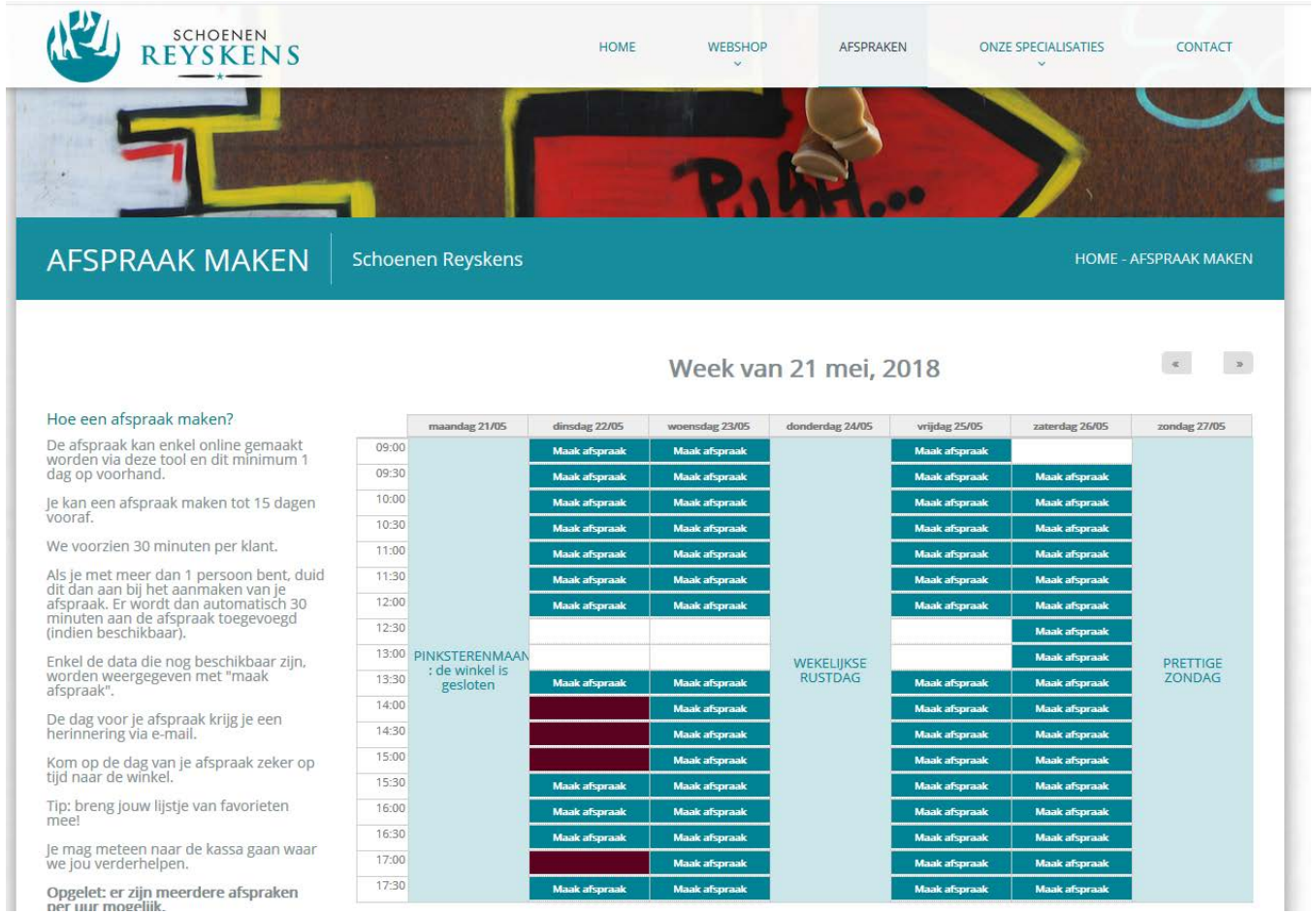
Creëren van totaalbeleving

Maximale service

HOGESCHOOL PXL

HOGESCHOOL PXL

Schoenenwinkel Genk



HOGESCHOOL PXL

Belevingswinkelen in de praktijk

Frustraties vermijden

Inspelen op verwachtingen

Creëren van totaalbeleving

Maximale service

- Thematische gift afdeling
- Alternerend: 13/ 12 dagen
- 7% meer omzet

HOGESCHOOL PXL

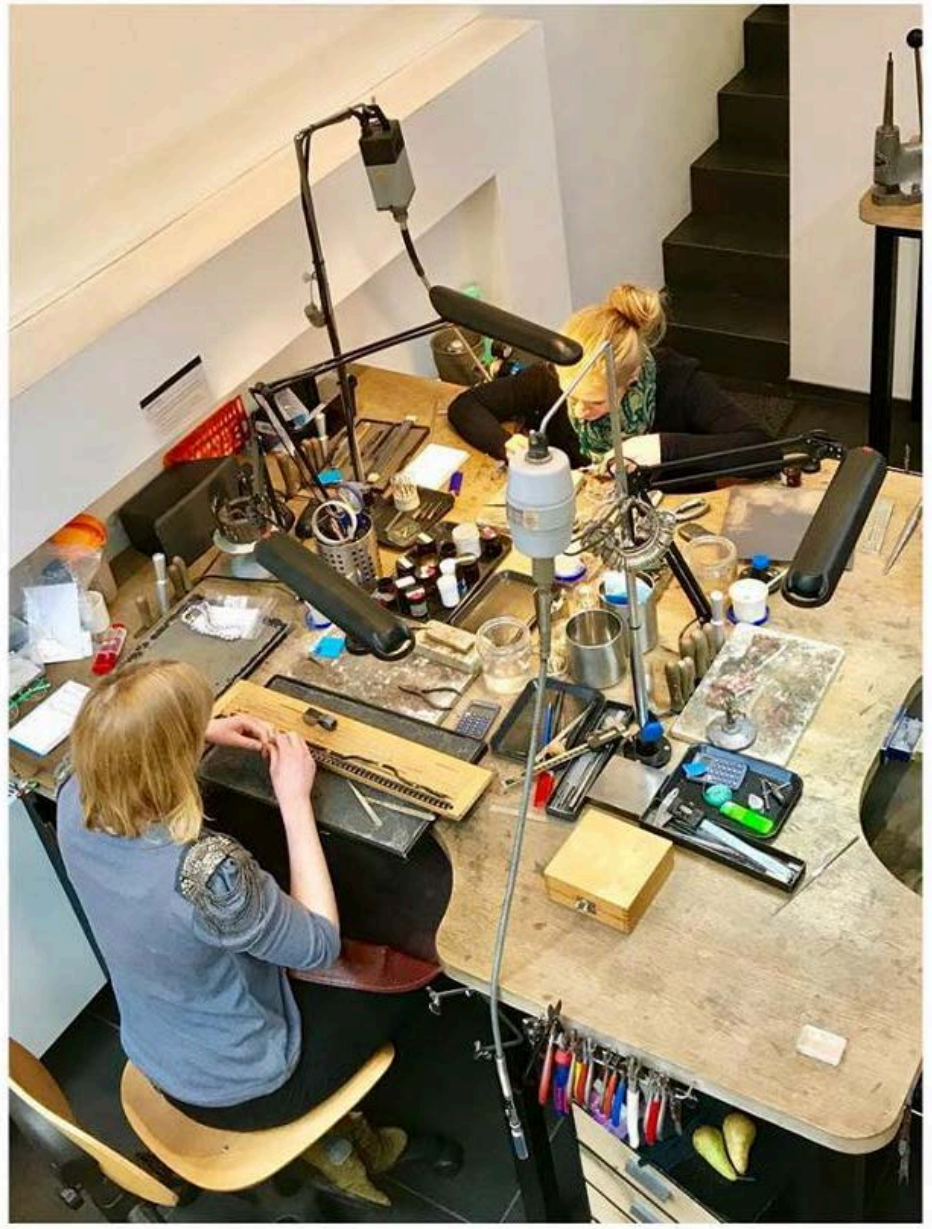
wara
voel je thuis

- TV-Afdeling
- 22% meer omzet

HOGESCHOOL PXL

Reiswinkel Hasselt

VIRTUAL
EXPERIENCE
NYC
Connections
VIRTUAL TRAVEL GUIDE
NEW YORK CITY
SAMSUNG
Connections
VIRTUAL TRAVEL GUIDE
NEW YORK CITY
MANHATTAN
THE BRONX
QUEENS
BROOKLYN
STATEN ISLAND



Tips om beleving in uw zaak te verhogen

- VIP-Koopavonden
- Personal shopper op afspraak
- Organiseren van workshops, lezingen, demo’s, ...
- WIFI aanbieden
- Drankje aanbieden
- Aangename wachthoek voor medeshoppers
- Authenticiteit extra in de verf zetten

Belevingswinkelen in de praktijk

Frustraties vermijden

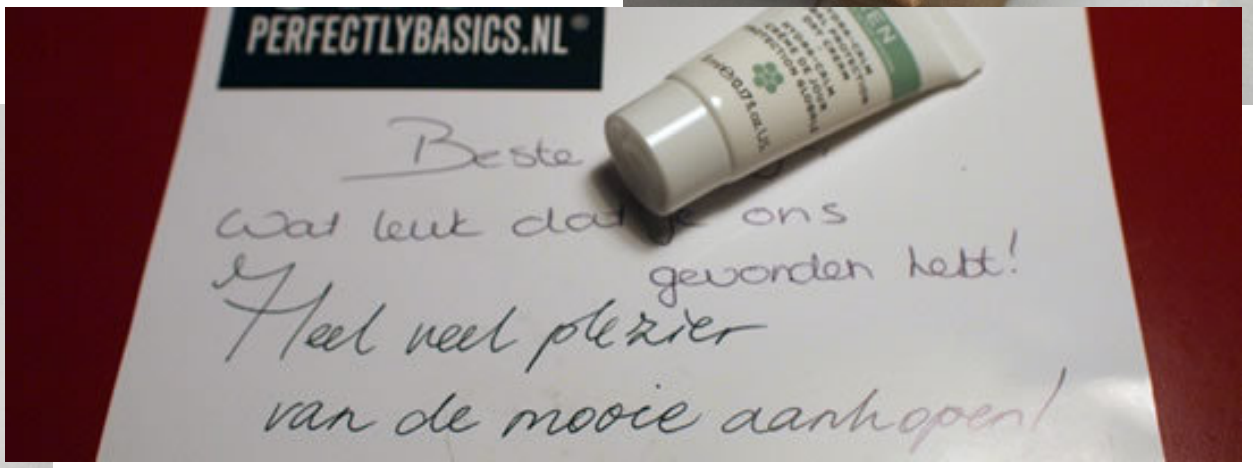
Inspelen op verwachtingen

Creëren van totaalbeleving

Maximale service bieden

HOGESCHOOL PXL

Pauwels Spaenjers



HOGESCHOOL PXL

Na sluitingstijd

Belevingswinkelen in de praktijk

HOGESCHOOL PXL

H.
HASSELT HEEFT HET.
LENTE
SHOPPEN
24&25/03
KOOPZONDAG
WINKELS OPEN
VAN 11U TOT 18U

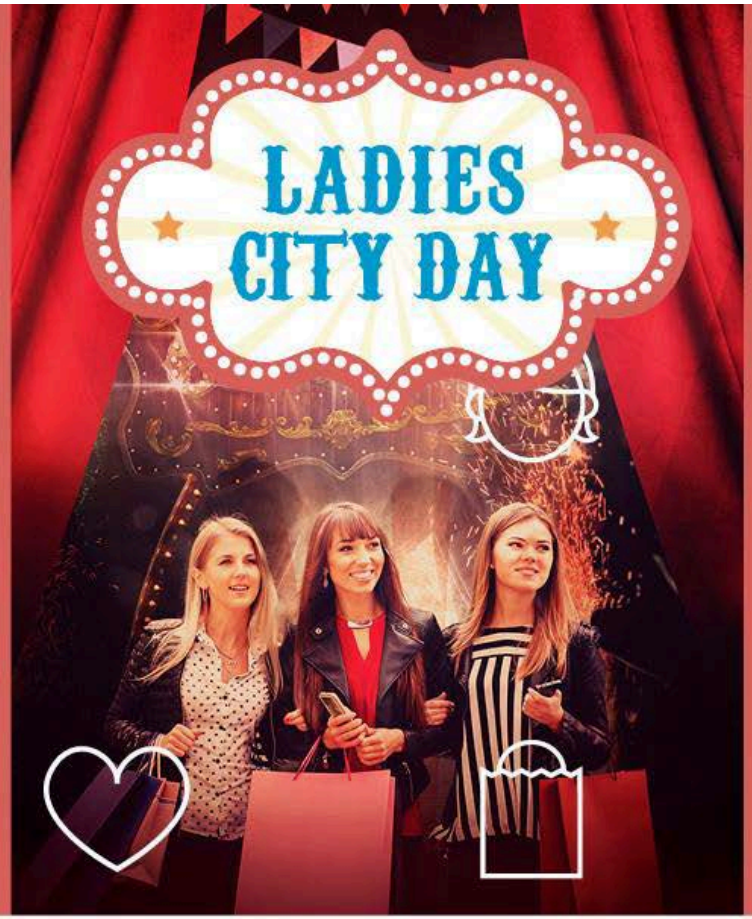
IMPERMO
tegels • natuursteen • parket

't Veilinghuis

Vrijdag 25 mei
16u - 23u

Winkels open tot 21u
Ladies Village op de Grote Markt

Meer info
www.ladiescityday.be



Acte de présence van
Louis Talpe

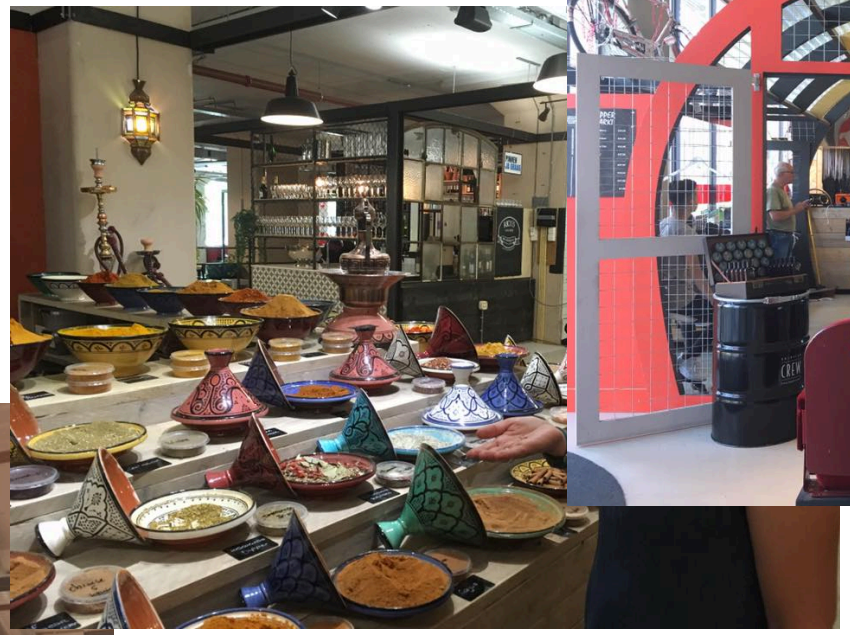
Optreden van
DOMINO

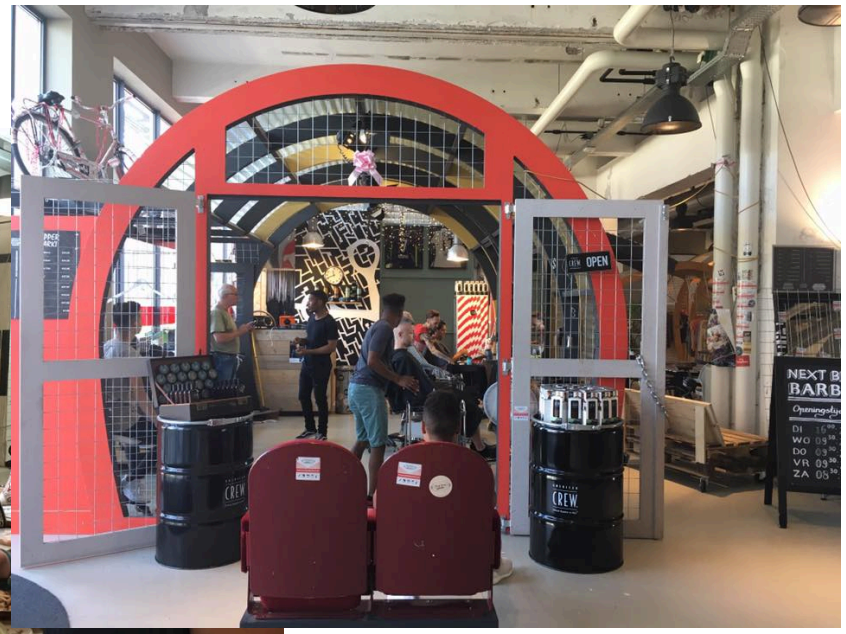
GinStreet Hasselt

HOGESCHOOL PXL

Concept Store Bilzen

Strijp-S Eindhoven





HOGESCHOOL PXL

Case ShopUp – Belevingswinkelen in Hasselt

Voorbeeld samenwerking beleid – kennisinstelling – ondernemers

HASSELT	4de plaats grootste winkelaanbod van Vlaanderen
Aantal inwoners op 01/01/2016	77.224 inwoners
Aantal commerciële panden (niet-leegstand + leegstand)	2.144 (833 in kern)
Aantal winkels (WVO m²)(*)	374.749 m²
Leegstaande panden	239 (115 in kern)

(*) WVO: Winkelvloeroppervlakte in m²
Bron: Stad Hasselt stand 1 januari 2017

H. HASSELT HEEFT HET. joyn citydepot HOGESCHOOL PXL

Project Belevingswinkelen Hasselt

- Doel:
  - Inzetten op belevingswinkelen in de binnenstad
  - Implementatie **innovatieve toepassingen**

- Hoe:
    - Onderzoeksfase : Benchmarkstudie, ideageneration, marktonderzoek stakeholders
    - Pop-up: Introductie handenvrij/comfort shoppen
    - Tests universele handelarenkaart
    - Sensibilisering en professionalisering handelaars

=> Inspelen op “consument van de toekomst”

H. HASSELT HEEFT HET. joyn citydepot HOGESCHOOL PXL

Marktonderzoek: methodologie

- Periode september-november 2016
- 514 respondenten
- Peilen naar:
  - onderscheidende kenmerken Hasselt t.o.v. andere winkelsteden,
  - bezoekersprofiel van Hasselt,
  - interesse shoppers in innovatieve toepassingen rond winkelbeleving.

H. HASSELT HEEFT HET.

joyn

citydepot

HOGESCHOOL PXL

Ideageneration: doel

- Ruime instroom van nieuwe ideeën genereren om van Hasselt een (nog) betere winkelstad te maken
- Van onderuit een breed draagvlak creëren (burgerparticipatie)
- Online ideeënfabriek waarbij de bezoeker zijn ideeën kan aanreiken en/of ideeën van anderen kan beoordelen.

Ideageneration: methodologie

Ideageneration: algemene resultaten

	Bruto	Netto *
Aantal ideeën	284	153
Aantal beoordelingen	13.179	12.948
Aantal sessies (≈ deelnemers)	632	612

	Netto *
Gemiddeld aantal beoordelingen per sessie (≈ deelnemer)	21
Gemiddeld aantal beoordelingen per idee	85

* Het aantal na ontdubbeling en het verwijderen van onduidelijke en/of dubbelzinnige stellingen en stellingen met minder dan 50 beoordelingen werden niet weerhouden.

HOGESCHOOL PXL

Ideageneration: Thema's en subthema's

Retail: 41 ideeën	Innovaties: 31 ideeën	Mobiliteit: 27 ideeën	Beleving: 22 ideeën	Infrastructuur: 21 ideeën
• Aanbod: 22 • Openingsuren:12 • Beleving:4 • Varia: 3	• Handenvrij shoppen: 15 • Klantenkaart: 7 • App:4 • Stadsgame: 4 • Augmented Reality: 1	• Parking: 16 • Fiets: 5 • Openbaar vervoer: 3 • Varia: 2 • Autovrij: 1	• Varia: 9 • Sfeer: 5 • Groen: 4 • Evenement: 2 • Kunst en cultuur: 2	• Openbare toiletten: 6 • Bankautomaten: 5 • Toegankelijkheid: 4 • Signalisatie: 3 • Varia: 3

Kindvriendelijkheid: 7 ideeën	Leegstand: 4 ideeën

Dit project wordt gefinancierd met Europese (Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling), Vlaamse (Hermes) en provinciale (provincie Limburg) subsidies.

AGENTSCHAP INNOVEREN & ONDERNEMEN
EFRO EUROPEES FONDS VOOR REGIONALE ONTWIKKELING
Europese Unie
provincie Limburg
HOGESCHOOL PXL

ShopUp Hasselt

Belevingswinkelen in Hasselt

OPENINGSDAGEN

VAN

1 april

TOT

29 juli

2017

ShopUp Hasselt

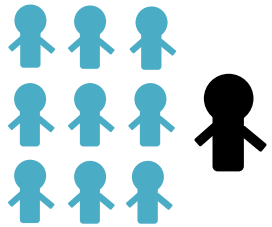
DIENSTEN

BEZOEKERS

8 315

GETELDE

BEZOEKERS



EN 107 000 PASSANTEN MAASTRICHTERSTRAAT IN PERIODE VAN 52 DAGEN
=> 8% CONVERSIE

Dit project wordt gefinancierd met Europese (Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling), Vlaamse (Hermes) en provinciale (provincie Limburg) subsidies.

AGENTSCHAP INNOVEREN & ONDERNEMEN
EFRO EUROPEES FONDS VOOR REGIONALE ONTWIKKELING
Europese Unie
provincie Limburg

PXL
Hasselt
Hoofdstad van de Smaak
citydepot
Handstress shoppen!
OH MY Retro!
Retro
MAKE UP
WORKSHOPS
MAKE OVERS
PHOTO SHOOTS
EVENTS
WWW.OHMYRETRO.BE
KAYLIE@OHMYRETRO.BE
+32 (0)498 43 01 90
ModelsOneMe
Be different, be unique !
www.modelsoneme.be
modelsoneme@gmail.com
+32 (0) 478512648
POP-UP
BAMBOO Ti
&
BILLYBUTTON BAGS

Blijf inzetten op

- Creëren van persoonlijke ervaringen
  - Inspelen op de 5 zintuigen : proeven, ruiken, zien, voelen, horen
- Uitmuntende customer care
- Authenticiteit + identiteit bewaren
- Comfort en efficiëntie van online winkelen
  - Ondersteuning van innovatieve technologieën
  - AR, VR, kassaloos betalen, digitale kiosk, …

Take aways

- Surf mee op de golf van vernieuwing
- Denk in gewenste ervaring van je klant en niet in product, dienst of oplossing
- Beleef zelf!
- Lef om te doen
- Durf te vragen
- Werk samen
- Doorzettingsvermogen: hou vol, ook bij tegenslag

Meer informatie

Hermien Raedts
Onderzoeker retailinnovatie
Expertisecentrum Innovatief Ondernemen
Hermien.raedts@pxl.be
+32 11 77 58 71

HOGESCHOOL PXL