

Een winkel zonder personeel én zonder kassa

Bouwmaterialenspecialist opent eerste onbemande shop die 24 uur per dag open is

Geen personeel en geen kassa. Alleen maar winkelwaar. Bouwmaterialenspecialist Würth start met een nieuw winkelconcept in Sint-Stevens-Woluwe. De klant opent de deur met een badge, zoekt zijn gerief en scant het. En de factuur, die wordt opgestuurd. *PAUL DEMEYER EN BART MOERMAN*

“Om de files voor te zijn, vertrekken bouwfirmas steeds vroeger naar hun werf. En omdat ze amper nog stock aanleggen, hebben ze vaak materiaal te kort. Dus moeten ze nog naar de winkel”, zegt Lode Van de Velde, verkoopmanager van Würth. Maar de meeste shops van Würth gaan pas open om 7 uur. “Te laat voor de vroege vogels. Met een onbemande winkel die de klok rond open is, vangen we dat probleem nu op. Ook voor wie op zondag werkt.”

Geen shopverantwoordelijke dus, die 's morgens de deur opent. De klant doet dat zelf, met een badge. Daar bouwt Würth al een eerste zekerheid in: alleen wie een btw-nummer heeft, kan een badge aanvragen. En als de aanvrager al klant is, kijkt Würth eerst even na of hij in het verleden zijn

rekeningen altijd netjes betaald heeft. Bij het ontvangen van de badge, moet de klant ook een document tekenen waarmee hij de toestemming geeft dat hij wordt gefilmd tijdens het winkelen.

Factuur in de bus

Zodra de deur open is, wordt het alarmsysteem uitgeschakeld en gaan de lichten aan. De klant kan in de onbemande shop vooral terecht voor klein bouw materiaal: vijzen, bouten, rondellen, lijm en ander bevestigingsmateriaal. “We hebben een selectie gemaakt van de 1.300 producten die de klant nodig heeft om onmiddellijk zijn werk te kunnen voortzetten”, zegt Lode Van de Velde. “Hier vind je dus geen hele dure machines.”

Eenmaal de klant zijn keuze heeft gemaakt, kan hij alles inscannen. De leveringsbonn rolt uit de printer, maar betalen hoeft

nog niet. De factuur valt na twee à drie dagen thuis in de bus, en die moet dan binnen de twintig dagen worden betaald.

Succes?

Würth is een Duits bedrijf met meer dan 1.500 vestigingen over heel Europa. Dat ze naar Sint-Stevens-Woluwe komen om het nieuwe winkelconcept te testen, heeft te maken met de ligging: de onbemande winkel grenst aan de bemande winkel en Woluwe ligt aan de rand van Brussel, waar zeer veel wordt gebouwd. Als dit project aanslaat, komen er meer onbemande shops. “Uiteraard houdt dit winkelconcept een risico in. Maar we geloven in het partnerschap met onze klanten. En de camera's zullen desnoods helpen om dieven te identificeren.”

Expert: “Mensenloze winkels zijn de toekomst”

Een Colruyt, Zara of MediaMarkt zonder personeel, lukt dat ook? Volgens retailexpert Jorg Snoeck wel. “In Barcelona openden ze onlangs de eerste digital MediaMarkt, waar een robot in het magazijn het product haalt en aflevert aan de klant. En ja, in een supermarkt bestaat dat ook al, in Zweden. Mensenloze winkels, dat is de toekomst.”

De reden? Personeel kost te veel geld, dus zoeken bedrijven naar goedkopere alternatieven. Alleen: compenseert dat de producten die klanten zonder te betalen meenemen? De kans is klein dat er gestolen wordt, denkt Snoeck. “De software van bewakingscamera's is vandaag zó geavanceerd dat alles erop af te lezen is. Bovendien zal – zoals bij Würth – gevraagd worden aan klanten om zich eerst te registreren.” (sir)



Klanten die de onbemande winkel binnen willen, kunnen met een badge de deur openen.