



# Workshop: Beleving in de Winkel II

De Workshop van vandaag is een vervolg op de Belevingsworkshop van de vorige Open Dagen. Toen hebben we geleerd dat 95% van onze beslissingen niet gemaakt worden door ons verstand, maar door ons gevoel. Wij zijn gevoelsmensen die de wereld om ons heen beleven via onze zintuigen en die zintuigen dragen bij aan al die gevoelskeuzes.

## Effect van geuren

Neem het effect van geuren. Het is wetenschappelijk bewezen met hersenscans dat Lavendelgeur rustgevend werkt, dat Sinaasappelgeur serotonine opwekt dat gelukkig maakt en agressie tegen gaat en dat Rozemarijn opbeurend werkt en energie geeft. In het algemeen kun je zeggen dat prettig ervaren geuren van bloemen en kruiden een positief effect hebben op onze stemming. Geur in de winkel verbetert de stemming en het gemoed van de klant, waardoor hij langer in de winkel blijft. Test u de velen ingrediënten die we op de tafels van de tussenverdieping hebben staan en u zult zien hoe interessant al die geuren zijn. Mimosa Absoluut of Amber Solid zijn ingrediënten die u zelden of nooit zult ruiken :-).



Solluna, een klant van ons, mailde ons: heb sinds kort een aroma-diffuser op tafel staan, waar ik elke dag een van jullie oliën aan toevoeg (2 druppeltjes). De oliën vliegen de winkel uit :-).

We kennen het gezegde: 'zien doet kopen', maar 'ruiken doet kopen' klopt ook helemaal!

Het idee om essentiële oliën bij het koken en het bakken te gebruiken heeft ook veel navolging gekregen. Voorbeelden zoals onze Moeder's Geuren Moppen in de winkel doen wonderen.

## Effect van harmonie- en voel-gels

Meer dan 50 winkels, waaronder 12 Wereldwinkels, hebben een aantal voel-gels als belevingsobjecten in hun winkel gezet. Niet (zo zeer) voor de verkoop, maar om klanten iets te laten beleven wat ze nog niet kennen. De reacties zijn bijzonder leuk: je hebt altijd iets om over te praten, de klant bezig te houden als je iets uitzoekt of hem/haar te verrassen. De klant reageert vaak heel positief op het feit dat je met iets nieuws komt dat je kunt beleven. De voel-gel Hulp bij Twijfel is daarbij een prachtig voorbeeld dat klanten helpt bij het kiezen.

Sommige winkels geven de klant soms een voel-gel mee om te proberen. Vrij van Angst of Ontspannen Zenuwen voor mensen die examen-angst hebben of die moeten afrijden en heel zenuwachtig zijn. Hulp bij Drukke Kinderen wordt ook heel erg gewaardeerd als je die op proef meegeeft.



POTJE BUISJE

## Thema tafels



Ook dit keer kunt u weer zien welke producten u kunt kiezen die passen bij bepaalde thema's. De namen van de thema tafels zijn: Blijheid, Liefde, Ontspanning, Wellness, Lavendel, Kruiden uit de streek, Geuren uit het Oosten. Op de tafel Geuren uit het Oosten treft u veel onbekende ingrediënten aan die in wierook gebruikt kunnen worden: een feest voor uw neus.



## Gastheerschap, Gastvrouwschap

In het verlengde van beleving in de winkel ligt het concept van Gastvrouwschap en Gastheerschap, waar steeds meer belangstelling voor lijkt te ontstaan. Een excellente strategie om van elke klant een trouwe klant te maken. Wat zijn de kenmerken en hoe breng je die in de praktijk?

1. Vriendelijkheid: Wees aardig en toon oprechte interesse. Hecht waarde aan de relatie met bezoekers en richt u op harmonie.
2. Respect: Waardeer bezoekers voor wie ze zijn, laat ze in hun waarde.
3. Behulpzaamheid: Wees dienend en help bezoekers. Denk mee en toon pro-activiteit.
4. Toegankelijkheid: Sta open en wees laagdrempelig beschikbaar voor contact en vragen. Zorg daarnaast voor een toegankelijk pand.
5. Aandacht: Geef uw bezoekers aandacht. Zij willen zich gezien, gehoord en erkend voelen.



## Beleving in de (retail) media

Is het u ook opgevallen dat 'beleving' een van de toverwoorden is geworden in de media?

IBM voorspelt in haar report over de toekomstige 5 jaar dat fysieke winkels het gaan winnen van Internet winkels vanwege de beleving!

Retail 2020: De Nieuwe Beleving: beleving zorgt voor emotie en emotie doet kopen.



Retail Nieuws: Winkelgebied moet gemak en beleving bieden.

White Paper Werk aan de winkel: 5 stappen naar een belevingsgerichte winkel.

Een van de voordelen van een fysieke winkel is dat je de zintuigen kunt prikkelen! Belevingsmarketing is beleving creëren!

## Uitbreiding van Beleving met Streekproducten

Wij horen tegenwoordig vaak de klacht dat er te weinig Eerlijke Handel producten zijn om uit te kiezen en een te smal assortiment. Leveranciers kunnen niet meer bieden wat de Wereldwinkel vraagt. Met een keuze uit meer dan 3000 producten heeft u niets te klagen bij ons, maar wij willen wel meezoeken naar oplossingen. Een oplossing die heel erg van onze tijd is, zijn streekproducten. Ze bieden de Wereldwinkel een breder draagvlak om te overleven en te groeien in tijden van economische druk. Streekproducten passen bijzonder goed bij Wereldwinkels vanwege hun sterke sociale karakter. Zij ondersteunen de lokale gemeenschap, waaronder (kleine) boeren en producenten en dragen als geen ander het predicaat duurzaam (geen lange vervoerslijnen, minder uitval en afval en geen tussenhandel). Een aantal Wereldwinkels heeft al gekozen om samen te werken met bijvoorbeeld een biologische (kaas)winkel (WW Arkel heeft ook een theehuis achter de winkel en organiseert activiteiten zoals Tuinwerkdagen) of met een korenmolen: WW Diever verkoopt (pannenkoeken)meel van Korenmolen de Vlijt en WW Zelhem verkoopt brood en gebak van de molenaar. Het is een zinnige invulling van het idee van de participatie-samenleving en brengt veel loop naar de winkel.



Op onze Open Dagen geven wij het voorbeeld van Kruiden en Specerijen van Het Kruidenrijk uit Haaren in Brabant: een kleinschalig biologisch kruidenbedrijf dat al meer dan 30 jaar (voorheen de Lichtberg) bestaat. De tientallen kruiden worden bij hen geoogst en gedroogd in hun drogerij op zonne-energie. De kruiden zijn los te koop of samengesteld in (thee)mixen voor onze gezondheid van neus, keel, hart, bloed, maag, gewrichten etc. Bovendien verzorgen zij een Vakopleiding

Kruidengeneeskunde in Haaren, de Zilk en Oosterblokker. U kunt hun producten op onze Open Dagen ruiken, proeven en kopen. Kookkruiden en specerijen € 1,25 per zakje, losse kruiden € 1,95 per zakje en mixkruiden € 2,95 per zakje. Test het uit in uw winkel en bestel later rechtstreeks bij hen.