

De winkel-app pandemie

Dan sta je in een supermarkt aan de kassa, ben je eindelijk aan de beurt, maar dan wordt het toch nog lang wachten voor het zover is. De klant voor je gaat digitaal betalen, of zoiets! De dame heeft eerst haar boodschappen verdeeld over enkele tassen in het winkelwagentje en hoeft alleen nog te betalen, oh, en de spaarpunten op het mobieltje te zetten. Ze zoekt in de handtas die aan het wagentje hangt en vindt haar mobieltje. Ze neemt hem in de hand en toets een paar dingen in. “Hij moet nog even opstarten,” zegt ze verontschuldigend. Blijkbaar is dat even later gebeurd, want dan is ze verwoed bezig met tikken en swipen op het scherm. Ze pakt het apparaat, draait hem om en houdt hem voor een scanner bij de kassa. Er gebeurt niets. “Oeps,” zegt ze, “verkeerde app”, en begint driftig verder te tikken en te swipen. Dan heeft ze er weer een gevonden, houdt hem voor de scanner, er volgt een pling en ze heeft haar spaarpunten binnen. Nu nog betalen. Ze begint opnieuw op haar mobieltje te swipen en te tikken en houdt hem dan voor de betaalterminal. Een tingeltje bevestigt dat er betaald is. Gelukkig. Intussen is de rij achter mij gegroeid, evenals mijn ergernis.

Is dit maatgevend voor de nieuwe methode om je boodschappen te doen? Het lijkt erop, maar dit is toch niet erg handig, er zijn nogal wat handelingen nodig, meer dan je eigenlijk zou verwachten. Dat betalen en punten sparen steeds vaker via het mobieltje gebeurt, is een gegeven. Maar dat moet toch veel makkelijker kunnen! Tot nu heeft iedere winkel een eigen (plastic) klantenkaart, dus voortaan ook een eigen winkel-app voor het sparen. Dat komt nog voort uit het “oude” denken. Dat is denken vanuit de eigen organisatie, eigen belangen, en niet vanuit de klant. Heel veel bedrijven, en merkwaardigerwijs heel veel retailers, hebben de klant nog altijd niet voorop staan. Maar we leven inmiddels wel in het digitale tijdperk! Hoe lang moeten we nog wachten op een organisatie die de handschoen oppakt, uitgaat van de klant en zijn gedrag en behoeftes, en betalen en sparen in één centrale app combineert? De klant houdt dan zijn mobiel bij de betaalterminal en in één keer wordt er zowel betaald als de spaarpunten bijgeschreven, waarbij hij de algemene app gebruikt en niet steeds naar de eigen app van de betreffende winkel hoeft te zoeken. Een paar tellen later kan de consument op zijn mobieltje het nieuwe saldo van zijn bankrekening zien en ook het saldo van zijn spaarpunten op één plek voor alle winkels!

Het ombouwen van de betaalterminal, of met name de software die erachter zit, vraagt om één partij die dat voor alle aangesloten winkels regelt. Gewoon omdat het voor de klant veel makkelijker is en ook omdat het kan. Dat nu dus nog iedere winkel zijn eigen app heeft, die de consument eerst op zijn mobieltje moet downloaden en dan later in de winkel op z'n mobieltje moet zoeken, is niet van deze tijd. Dan zouden taferelen, zoals ik meermaals heb beleefd, niet meer nodig zijn.

Dus hoelang nog voordat ik die ene algemene app op mijn mobieltje kan downloaden? Tot die tijd ga ik zeker niet al die klanten-apps downloaden en mijn mobieltje vervuilen. Bovendien, als ik de saldi wil weten moet ik van de ene website naar de andere huppen. Beste retailers, dat kan toch echt anders. Sla de handen ineen en maak de klant weer koning!

We lopen in Nederland voorop in Europa als het om betaaldiensten gaat. Het gemak hoort de mens te dienen, ook de consument aan de kassa.