



Research & Consultancy

Retail Panel

“Ken uw consument voordat uw concurrent hem kent”

Weet u voldoende van uw klanten en bent u vervolgens in staat hem of haar optimaal te kunnen bedienen? Als u deze vraag niet met een volmondig “Ja” kunt beantwoorden dan is Retail Panel iets voor u. Dit instrument stelt u in staat gedetailleerde informatie over uw klanten te verzamelen en dit vervolgens concreet toe te passen in de praktijk. Retail Panel helpt u de consument door en door te leren kennen waardoor u de concurrent altijd een stapje voorblijft.

Algemeen

Traditioneel onderzoek vertelt u uitsluitend iets over wat de gemiddelde consument gemiddeld genomen van uw formule vindt. Maar voor het bepalen van uw strategie hebt u behoefte aan veel gedetailleerdere informatie. Dit geldt ook voor uw filiaalleiders, ondernemers en vestigingsmanagers zodat zij hun klanten optimaal kunnen bedienen. Daarom is het van essentieel belang om inzicht te hebben in de koopmotivaties van klanten bij uw formule. En minstens zo belangrijk, hoe vaak brengt hij of zij een bezoek aan de concurrent en waarom? En hoe kunt u ervoor zorgen dat uw klant vaker bij uw formule komt en koopt?

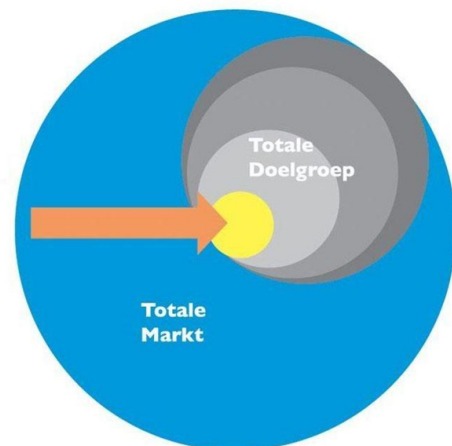
Leer uw klant écht kennen

Om antwoord te kunnen geven op deze essentiële vragen, hebt u meer nodig dan een klantendatabase of een klantenkaartsysteem. Deze gegevens verstrekken u immers alleen informatie over transacties van uw klanten. U weet echter niet hoe vaak hij of zij producten bij uw concurrent koopt, welke producten hij of zij bij uw concurrent koopt en wat daarvoor de belangrijkste redenen zijn. Indien u over deze informatie beschikt, bent u in staat meer omzet uit uw bestaande klanten te halen.



Marktonderzoek en marketing combineren

Retail Panel is hét instrument om uw consument echt goed te leren kennen. Deze toepassing brengt marketing, marktonderzoek en advies samen in één product. Op basis van marktonderzoek onder uw eigen klanten wordt de behoefte van uw klanten in kaart gebracht. Daarvoor zullen wij samen met



u een panel opbouwen en dit vervolgens verrijken met informatie die u voor uw marketingdoeleinden kunt gebruiken. Wanneer het panel voldoende omvang heeft, is het daarbij ook mogelijk om tot op filiaalniveau uitspraken te doen en actie te ondernemen. Indien uw organisatie reeds een klantendatabase heeft opgebouwd, kunnen wij gelijk starten met het verrijken van uw database.

Continue verbetering

Retail Panel is geen onderzoeksrapport, maar een adviesproduct dat is gericht op continue verbetering. Periodiek krijgt u keiharde meningen van uw klanten over u en uw belangrijkste concurrenten. Deze informatie is essentieel, aangezien geen detaillist zijn omzet, marge en conversie kan laten groeien door “zijn” klant

“Consumenten verschillen van elkaar met betrekking tot wat ze kopen, waar ze kopen en waarom ze kopen”

echt te leren kennen. Het levert u informatie op die uw filiaalhouders of franchisenemers direct kunnen inzetten om hun prestaties te verbeteren.

Marketing en acties op maat

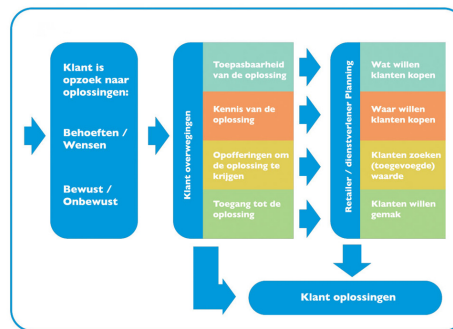
Met een eigen panel of verrijkte database kan tegen relatief lage kosten snel en effectief worden gecommuniceerd. Op basis van hun koopgedrag, interesses en producten waarin uw klanten geïnteresseerd zijn, kunt u bepalen welke klanten u met welke informatie benadert en met welke frequentie. Daarnaast stelt Retail Panel u in staat te reageren op acties en aanbiedingen van concurrenten.

Definieer uw doelgroep

Consumenten verschillen van elkaar met betrekking tot wat ze kopen, waar ze kopen en waarom ze kopen. Ditzelfde geldt voor uw klanten. Inzicht in het koopgedrag van consumenten binnen uw branche is dan ook cruciaal om uw doelgroep te kunnen definiëren en nog belangrijker te bedienen. Retail Panel biedt u de mogelijkheid de markt waarin u actief bent en vervolgens uw eigen klanten te segmenteren. Dit geeft u inzicht in welke consumentengroepen er voor uw branche bestaan en welke groepen onder- of oververtegenwoordigd zijn binnen uw huidige klantenpopulatie. Op basis hiervan zullen wij samen met u uw doelgroep definiëren en bepalen hoe u deze het beste kunt gaan bedienen.

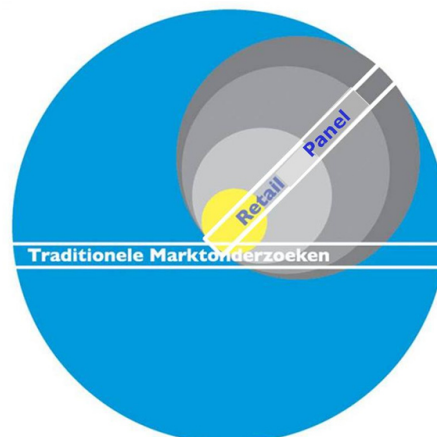
Retail Panel

Retail Panel is geen onderzoeksrapport maar een instrument dat marktonderzoek en marketing combineert. Het levert u informatie op waarmee uw organisatie en eventueel uw filiaalmanagers, vestigingsmanagers en ondernemers direct aan de slag kunnen. Het geeft u inzicht in de prestaties van uw eigen formule



maar ook die van uw concurrenten. De basis voor Retail Panel zijn uw eigen klanten. Door meer over uw klanten te weten te komen weet u aan welke knoppen u dient te draaien om uw omzet, marge en conversie te laten groeien.

Retail Panel: “Ken uw consument, voordat uw concurrent hem kent”



Kennis is kracht

Kracht is groeien

In de snel veranderende retailmarkt wilt u weten hoe uw formule of merk is gepositioneerd. Wat uw concurrenten doen. Waarom consumenten kopen wat ze kopen en of uw marketingcampagne een succes is.

Q&A geeft antwoord op die vragen. Ons onderzoeks- en adviesbureau heeft passie voor retail en levert u betrouwbare en praktische informatie en adviezen waarmee u direct aan de slag kunt.

Q & A Research & Consultancy
Bezembinder 2
3861 SL Nijkerk
Nederland

Tel. +31(0)33-2454637
Fax +31(0)33-2457690
E-mail info@q-and-a.nl
KvK nr. 32116007
BTW nr. 8160.23.232.b.01
ABN-Amro 41.22.09.616