

Jorij Abraham: 'Laat de dynamiek in je voordeel werken'

10-01-2017 15:26



'Er verandert veel in de detailhandel: de technologie ontwikkelt zich steeds verder, consumenten passen hun gedrag daarop aan en ook de markt is constant in beweging. Verandering heeft altijd twee kanten: oude zekerheden verdwijnen, maar er ontstaan ook nieuwe mogelijkheden. De kunst is om die dynamiek in je voordeel te laten werken.' Dat zegt Jorij Abraham, program manager van het onderzoeksprogramma **ShoppingTomorrow**. Hij is één van de sprekers op [het seminar](#) 'Met het oog op morgen' dat KVB Boekwerk op 19 januari houdt in het Nemo Science Museum in Amsterdam.

In het kader van [ShoppingTomorrow](#) hebben vierentwintig brancheorganisaties onderzocht wat er is veranderd in de retailwereld door de opkomst en het succes van e-commerce. 'Wij hebben onderzocht hoe belangrijk het voor individuele bedrijven en sectoren, maar ook voor de BV Nederland als geheel, is om in te spelen op de nieuwe manieren waarop mensen tegenwoordig shoppen. Die lessen zijn ook voor de boekhandel heel relevant. Als je goed met die veranderingen omgaat, zie je de nieuwe kansen ontstaan.'

Nieuwe mogelijkheden benutten

Digitaal lezen en online boekwinkels hebben impact op de boekhandel, zoals e-commerce overal tot verschuivingen in de markt hebben geleid. Daar staat tegenover dat de technologische ontwikkelingen ook nieuwe mogelijkheden bieden. Boekhandelaren kunnen bijvoorbeeld een veel persoonlijkere relatie met hun

klanten aangaan dankzij de sociale media. Abraham: 'De boekhandelaar hoeft niet meer te wachten tot de klant in de winkel is, maar kan veel vaker contact zoeken.'

Behalve om bestaande klanten beter te bedienen, kunnen sociale media ook helpen om nieuwe klanten te vinden, ook buiten de eigen regio. 'Een boekhandel kan zich specialiseren en expert worden op een bepaald onderwerp: dankzij internet en sociale media kun je nu geïnteresseerden in het hele land bereiken. Als specialist in een niche-onderwerp kun je die klanten veel beter adviseren en informeren. Op die manier kun je ze aan je binden.'

(tekst gaat verder onder de video)

Abraham roept ondernemers op om samen te werken en van elkaar te leren. 'Je moet niet alles in je eentje willen doen. De sector heeft gedeelde belangen en ook de oplossingen kun je delen. Als je alles zelf wilt ontwikkelen zijn de kosten al gauw erg hoog en is het resultaat niet gegarandeerd. De boekenbranche heeft gezamenlijk de Readr-app ontwikkeld. Dat is een mooi voorbeeld hoe je als sector samen de markt kunt benaderen en de klant beter van dienst kunt zijn.'

Profiteer van de dynamiek

'Er is veel veranderd de afgelopen jaren en ook de komende jaren zal er veel veranderen. Dat biedt ook de boekhandels nieuwe kansen en nieuwe mogelijkheden. Het is belangrijk om naar elkaar te luisteren en van elkaar te leren, elkaar te inspireren en samen nieuwe dingen te ontwikkelen. Tijdens 'Met het oog op morgen' kunnen mensen uit het boekenvak elkaar inspireren en van elkaar leren. Ik zal mijn ervaringen delen en laten zien wat we geleerd hebben van ShoppingTomorrow. De belangrijkste les is alvast: dat de technologie, het consumentengedrag en de markt veranderen is een gegeven. Doe er je voordeel mee.'

The image shows the text 'k v b B e h e r k' in a bold, orange, sans-serif font. The letters 'k', 'v', and 'b' are stacked vertically on the left. The letters 'B', 'e', 'h', 'e', 'r', and 'k' are larger and feature a grid-like pattern of small squares, giving them a digital or pixelated appearance. The entire text is set against a light blue background.

Frank Veerkamp