

# Project 'De consument terug naar de aantrekkelijke fysieke winkel'

**Naam:** Auke Wolfs en Lisanne Bouten

**Lectoraat:** Regio-ontwikkeling

<https://deoverijsselseaanpak.nl/podcasts-en-vlogs/>

## Aan de slag met de 'Overijsselse Retailaanpak'

**Dit project, dat gesubsidieerd is door de provincie Overijssel, staat in het teken van het terugbrengen van consumenten naar de fysieke winkel in centrumgebieden en is uitgevoerd door het lectoraat Regio-ontwikkeling van Saxion Hogescholen.**

De managementvraag die hierbij centraal staat, luidt: 'Hoe kan de retail-ondernemer in het centrumgebied, de fysieke winkel, het aanbod, de geboden service en gastvrijheid meer onderscheidend maken en beter laten aansluiten bij de consumenten die het centrumgebied bezoeken?'

## Kwantitatief onderzoek

Binnen dit project is een kwantitatief onderzoek uitgevoerd onder 1.443 bezoekers van de vier 'grote' centrumgebieden in de provincie Overijssel, te weten Almelo, Hengelo, Enschede en Deventer. Deze data zijn verzameld door 45 studenten verbonden aan de minor E-commerce & Retail van Saxion. Uit het onderzoek blijkt dat elk centrumgebied anders beleefd wordt: Hoe hoger de beleefde variatie in winkels en horeca, des te positiever de bezoeker is over het centrumgebied. Centrumgebieden met een lage beleefde variatie aan winkels en/of horeca scoren dan ook lager dan centrumgebieden met een hoge beleefde variatie.



Vanuit de data zijn zeven verschillende bezoekerssegmenten te onderscheiden, zoals hierboven afgebeeld. Zo komt het ene segment van ver en met een groep naar de binnenstad om gedurende langere tijd voor de gezelligheid te shoppen, terwijl een ander segment individueel en doelgericht voor een zeer korte tijd naar de binnenstad komt.

Elk segment beleefd de binnenstad anders, heeft andere wensen en verwachtingen ten aanzien van wat de retail moet bieden en vraagt dus om een andere strategie van zowel de centrummanager als de plaatselijke retail ondernemers. Ook blijkt een goed samenspel met de lokale horeca van belang gezien het feit dat een omvangrijk deel van de bezoekers tevens voor de horeca naar een binnenstad komt.

## Het onderzoeksproces in 6 beelden gevangen:



## Kwalitatief onderzoek

Na dit kwantitatieve onderzoek is een casestudy uitgevoerd bij 14 retail ondernemers binnen de eerdergenoemde binnensteden. Vanuit deze casestudy is een eerste inzicht verkregen in welke perspectieven kansrijk zijn voor retail ondernemers om op dit moment mee aan de slag te gaan.



(Studenten en onderzoeker aan het werk.)

Op basis van het door de studenten -verbonden aan de minor E-commerce & Retail- in kaart gebrachte huidige businessmodel en de uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek, is samen met de individuele retailer gekeken in hoeverre het businessmodel toekomstbestendig is en kan worden geïnnoveerd. De studenten hebben de ondernemers daarbij van concrete adviezen voorzien. Te denken valt aan het inzetten van loyaliteitsprogramma's om een beter beeld te krijgen van welke segmenten de retailer vaker bezoeken en hoe de inzet van social media op basis daarvan te optimaliseren.

### Opbrengsten

Presentatie uitkomsten onderzoek voor centrummanagers Overijssel

14 adviesrapporten 'toekomstbestendig businessmodel' voor retail ondernemers in Overijssel

Toolbox met praktische tools voor retail ondernemers

Presentatie uitkomsten onderzoek voor Retail Platform Overijssel

Podcast: <https://deoverijsselseaanpak.nl/podcasts-en-vlogs/>

Presentatie met studenten bij meeting Landelijk Retailagenda

Presentatie met studenten op landelijk Retail Kennisfestival

De samenwerking binnen dit project heeft centrummanagers, retail ondernemers en hoger onderwijs in de provincie Overijssel dichter bij elkaar gebracht. Retail ondernemers en studenten vonden het heel leerzaam om samen op zoek te gaan naar toekomstbestendige business. Bij sommige retail ondernemers zijn al vervolgtrajecten ingezet, ondersteund door studenten van Saxion Hogescholen.

De samenwerking is in ieder geval voor de komende 2 jaar gecontinueerd. Door deze samenwerking kan er een longitudinaal onderzoek worden opgestart. Hierdoor kan er ook inzicht worden verkregen in Zwolle en andere middelgrote centrumgebieden in Overijssel.

## Partners:

