



RETAIL  
INNOVATION  
PLATFORM

#RINPseminar

# De impact van digitalisering op de competenties van winkelbedienden

Luc Ardies

Algemeen directeur Unizo Winkelraad

# No Future of Retail without dedicated employees

Impact van digitalisering &  
automatisering op competenties van  
winkelbedienden

LUC ARDIES

Studierapport UNIZO & PMO i.s.m. PXL Hasselt en Professor Gino  
Van Ossel - september 2022



# Questions to be answered

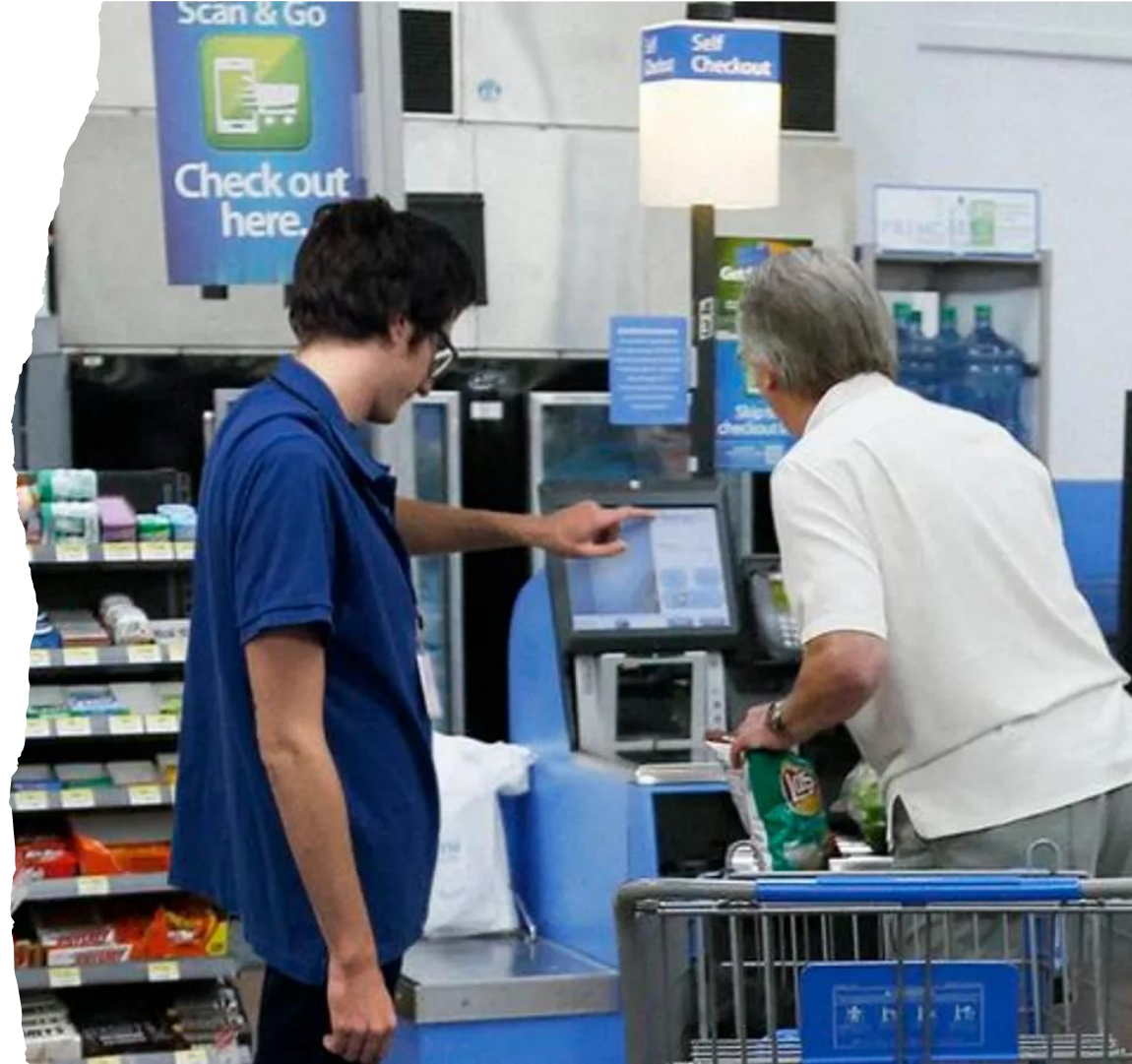
Zal digitalisering & automatisering ...

- ... jobs in retail doen verdwijnen?
- ... andere competenties noodzaken?
- ... met een compleet ander profiel?
- ... quid kortgeschoolden?
- ...



## Impact digitalisering & automatisering

- Jobs  $\neq$  taken
- Efficiëntiewinsten bij routinematige taken
- Impact op taken met grootste toegevoegde waarde is klein



Maar dan  
moet Amazon  
nog komen...



# Hamvraag!

Hoe gaat de fysieke winkel de klant goesting geven om nog naar de winkel te komen?



# Digital with a human touch

Als je erin slaagt een goede digitale dienstverlening aan de klant aan te bieden, een levenspartner van klanten te worden en mee een oplossing te zijn voor maatschappelijke uitdagingen, dan bouw je

*'An offer you can't refuse'*



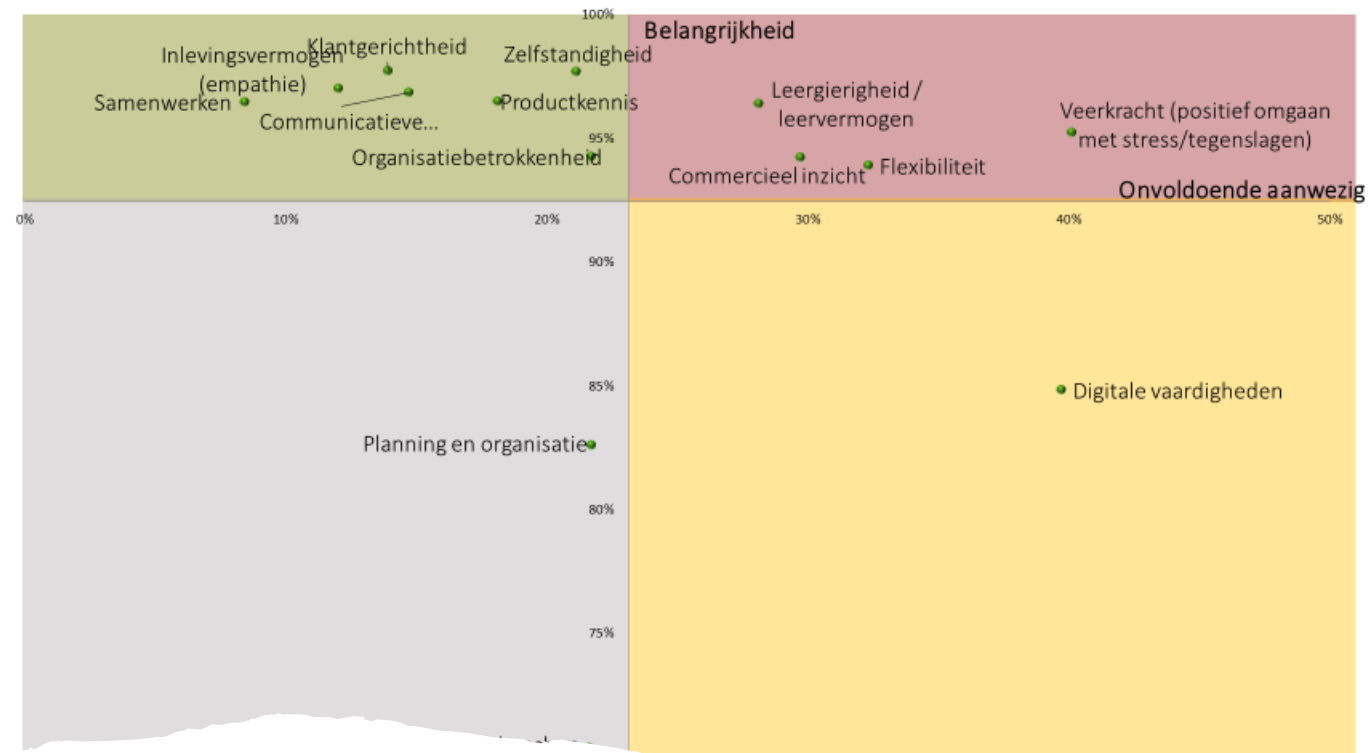
## Geen impact op #, wél aard van de jobs

- Upgrade winkelbediende (nieuwe taken & hogere toegevoegde waarde)
- Een aantal routinematige taken blijven (rayon aanvullen, onderhoud,...)





# Retail-gerelateerde competenties: belangrijkheid en tekort bij medewerkers binnen 2 jaar



# Toekomstige competenties **ATTITUDE!**

Veerkracht

Flexibiliteit

Leergierigheid &  
leervermogen

Commercieel inzicht



## Traditionele verschillen tussen ketens en zelfstandige kleinhandel scherper!

- door schaalgrootte kunnen ketens efficiënter werken (cost cutting), *maar kunnen ze wedijveren met multinationals uit US en China?*
- **zelfstandige handel** gaat nog meer inzetten op **toegevoegde waarde**



Inzetten op toegevoegde waarde...  
= upgrade van de job van winkelbediende  
+ competentiegericht HR- en opleidingsbeleid!

Hoe kan  
winkelbediende  
veerkrachtiger,  
flexibeler,  
leergieriger worden?

- 73% = laaggeschoold!
- Maar hebben we diploma's nodig?



# Toekomstgericht HR- en opleidingsbeleid

= gedeelde verantwoordelijkheid!

- Onderwijs: duaal leren voor jonge doeners!
- Wg's:
  - *“We gaan nog ‘s een opleidinkje doen”*
  - *“Waarom DAAROM géén antwoord is”*
- Wg's én wn's: Focus op sterke eigenschappen!



Bedankt voor  
de aandacht!

