

## IN-STORE

### Winkelomgeving

- slechte winkelgeur
- vuile of warme paskamers, geur in paskamers
- misleidende spiegels
- lange rij aan paskamers, weinig paskamers
- wachten op partner
- geen zitplaats
- onordelijk, rommelig, bakken met kleding
- onoverzichtelijke winkelindeling
- niet alle maten hangen samen
- te veel volk in de winkel
- weinig spiegels
- lange rij aan de kassa
- te warm in de winkel
- slechte verlichting

### Personeel

- verkopers/verkoopsters moeilijk te onderscheiden
- opdringerig, onvriendelijk, oneerlijke verkopers en verkoopsters (bv. kledingstuk geadviseerd krijgen waar je je niet goed in voelt, verkeerde korting of korting niet krijgen, etc.)
- ongeduldige of niet behulpzame verkopers of verkoopsters (bv. zelf kleren moeten terughangen, artikel niet uit de etalage willen halen)
- 'overijverige' security

### Assortiment/aanbod

- geen gehele outfit
- artikel uitverkocht of niet in mijn maat (niet in stock)
- weinig keuze of te veel keuze
- slechte kwaliteit
- beschadigde artikel in de winkel of opmerken bij het thuis komen
- niet terugnemen van artikel dat na 1x dragen of wassen en beschadigd, gekrompen of verkleurd is
- niet vinden wat je zoekt
- kleding of schoenen van vorig seizoen aan volle prijs

"Orde, netheid in de winkel en vriendelijke personeel zijn basic musts waartegen toch nog wel gezondigd wordt"

Wat zijn ergernissen bij het winkelen?\*



## DE KLANT - persoonlijke factoren

- slecht advies van vrienden, oneerlijke shoppartner
- alleen winkelen
- prijs, ik heb beperkt budget
- ik heb te weinig tijd, krijg stress, winkelen duurt lang, winkelen is vermoeiend
- veel moeten meeslepen; zakjes, kinderwagen, etc.
- ik vind mijn smaak niet in de winkel

## COMMUNICATIE

- solden ergeren mij
- geen korting kunnen krijgen
- reclame voor korting die net nog niet geldig is
- koppelverkoop
- te veel e-mails ontvangen

## WINKELBELEVING

- onaantrekkelijke etalage
- geen muziek, te luide muziek of slechte muziek
- scheurende winkelzakken
- geen avondopeningen

## EXTERNE OMGEVING

- dure parking, parkeerprobleem
- gauwdieven
- drukke winkelstraten