

Een hogere klantenservice en een beter winkelbeheer? Met het kassaprogramma 'ShopPlus+' kan het allebei



'ShopPlus+'

Heel wat wereldwinkels waren al jaren vragende partij. In steeds mooier ogende winkels met een ruim aanbod aan producten en een stijgend klantenbestand nam de roep naar een geautomatiseerd kassaprogramma toe. De zoektocht naar een systeem op maat van wereldwinkels nam behoorlijk wat tijd in beslag. In het najaar van 2004 gingen vijf pilootwinkels van start met het programma ShopPlus. Intussen kochten reeds 24 wereldwinkels het programma aan. Sommige werken er al mee in de winkel, andere zitten nog in de voorbereidende fase.

Petra Vandeputte
Verkoop en marketing

WeeWeeKrant sprak met Jan Vermeiren, van wereldwinkel-Wuustwezel en Dieter Vanden Abeele, van wereldwinkel-Oostende. Beide zijn ShopPlusgebruikers van het eerste uur. Voorts peilden we ook naar de mening van Gerd Huybrechts van wereldwinkel-Merksem, een winkel die nog niet zo lang met het programma werkt. Wat betekent ShopPlus voor hun wereldwinkel?

- Waarom besloten jullie over te schakelen naar een kassaprogramma met scansysteem?

Jan: "Wij kozen voor meer professionaliteit in de winkelwerking. Een klant moet een ticket mee naar huis krijgen. Alles noteren en uitrekenen met rekenmachientje komt erg amateuristisch over. Daarnaast zochten we ook naar een middel om het werk van de boekhouder te vergemakkelijken."

Dieter: "Bij ons waren vooral de medewerkers vragende partij voor een automatisering van het kassasysteem met o.a. een barcodescanner. Het was voor sommigen een hele opgave om de producten in de juiste categorie in te tikken. Er gebeurden als eens vergissingen."

Nadat je beslist om het kassaprogramma aan te kopen volgt een heel proces om het programma concreet in te voeren in de winkel. Naast de ondersteuning vanuit het nationaal secretariaat (handleiding, helpdesk via de infolijn & vormingsmomenten), vergt dit de nodige inspanningen van de wereldwinkelgroep zelf.

- Wat zijn volgens jullie belangrijke aandachtspunten bij die introductie van het systeem?

Dieter: "Het invoeren van alle artikels was een hele klus (nvdr: onder-tussen is de centrale databank een stuk uitgebreider). Ook de opleiding van de medewerkers was een moeilijke taak, want niet iedereen kan even vlot met een computer overweg. Het was wel mooi om te zien hoe de medewerkers elkaar ondersteunden."

Gerd: "Het eerste wat in me opkomt is 'de opleiding en ondersteuning van de winkeliers'. Dat was veel werk, maar het was ook wel plezierig. Ik denk dan vooral aan de ingewikkelde en amusante winkelsituaties die werden uitgedacht om te oefenen. Het ganse pakket gebruiksklaar maken, nam ook heel wat tijd in beslag. Het uitzoeken en aankopen van de meest geschikte, betaalbare PC en toebehoren en het installeren en beheren van de software."

- Welke voordelen biedt Shopplus in vergelijking met het gebruik van kasbladen of een kassaregister?

Jan: "Wij hebben nu steeds een zicht op de stock en baseren onze bestelling op de automatische 'bestelsuggestie'. De ShopPlusrapporten maken het invullen van de BTW aangifte heel gemakkelijk. De winkelier op zijn beurt is relaxed en kan een babbeltje maken terwijl hij de producten scant."

Dieter: "Boekhoudkundig biedt dit systeem een enorm voordeel, omdat er meer en correctere overzichten gevormd worden. Ook de klant is erbij gebaat, want hij krijgt een duidelijk kassaticket mee naar huis. De winkelier moet niet langer zijn hoofd breken over in welke BTW-categorie hij welke producten moet onderbrengen. En het is ook handig voor de bestellers."

De verhalen uit deze drie winkels spreken voor zich: de impact van een automatische verkoopsregistratie laat zich op alle vlakken van de winkelwerking voelen. Het programma ShopPlus heeft bovendien heel wat specifieke mogelijkheden: verkoopregistratie, facturatie, voorraadbeheer, link met de boekhouding enz. Elke wereldwinkel kan naargelang de behoeften al dan niet gebruik maken van deze opties.

Gerd: Tijdens een eerste fase gebruikten we het programma uitsluitend voor het registreren van de verkopen. Op termijn willen we ook de andere mogelijkheden van shopplus beter benutten."

Ook nieuwsgierig naar de mogelijkheden van ShopPlus? Surf naar www.oww.be/beweging, contacteer de infolijn op 0800-231.31, via infolijn@oww.be of schrijf je in voor het ShopPlus introductiemoment op zaterdag 3 juni 2006, van 9u30 tot 12u30 in Antwerpen. Inschrijvingen voor 23 mei via de inschrijfstrook van de wereldwinkeluniversiteitsfolder (voorjaar 2006), per e-mail naar anja@oww.be of via www.oww.be/beweging

Financiële ondersteuning vanuit het nationaal secretariaat!

Instappen in het kassaprogramma vergt de nodige financiële investeringen. Het Nationaal Secretariaat biedt hiervoor financiële ondersteuning via de 'subsidie voor administratieve en technische ondersteuning'. Informeer hiervoor bij je groepsbegeleider of surf naar www.oww.be/beweging voor meer informatie over de steunmaatregelen.