

De Toekomst van Retail: Slim Omnichannel Ondernemen

Overleven en groeien in het digitale tijdperk

ON1 • Whitepaper 2024 • on1.rocks

4%	25%	60%	EUR 31k
omzetverlies out-of-stock	meer omzet met klantdata	minder nee-verkopen	jaarvoordeel

De fysieke retail staat voor de grootste uitdaging in decennia: online concurrentie, veranderd consumentengedrag en stijgende kosten. Toch zijn er kansen voor retailers die hun klantrelatie centraal stellen en hun operatie professionaliseren.

1. Retaillandschap in Nederland

De Nederlandse detailhandel omzette in 2022 EUR 108 miljard, waarvan EUR 37 miljard online (CBS 2023). Het online aandeel groeit jaarlijks 8-12%, maar fysieke retail verdwijnt niet. Onderzoek van het HBD toont dat 72% van de Nederlandse consumenten de combinatie van online oriënteren en fysiek kopen verkiest.

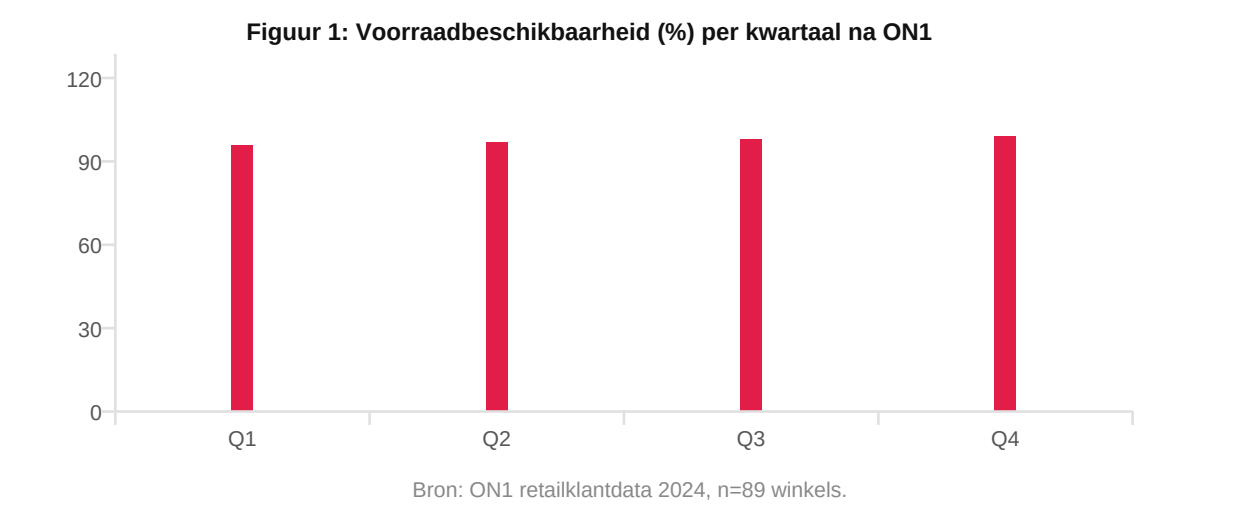
Consumentengedrag	% consumenten	Implicatie voor retailer
Online oriënteren, fysiek kopen	72%	Voorraadinformatie online tonen
Fysiek bekijken, online bestellen	45%	Webshop noodzakelijk
Altijd fysiek kopen	18%	Beleving en service centraal
Altijd online kopen	21%	Online kanaal openen

Tabel 1: Aankoopgedrag Nederlandse consument (HBD 2023)

2. Voorraadbeheer: de fundering

Out-of-stock situaties kosten de detailhandel jaarlijks EUR 1,8 miljard omzet (GfK / ECR Europe 2023). Voor een winkel met EUR 600.000 omzet is dit gemiddeld EUR 24.000 per jaar. ON1 biedt realtime voorraadinzicht met automatische waarschuwingen bij minimumvoorraad en direct bijwerken na elke

verkoop.



3. Klantdata als groei-instrument

Retailers die klantdata systematisch benutten, realiseren gemiddeld 25% meer omzet per klant (McKinsey 2023). ON1 CRM slaat aankoophistorie, voorkeuren en contactmomenten op. Dit maakt gerichte communicatie mogelijk: verjaardagsaanbiedingen, seizoensacties en loyaliteitsbeloningen.

***"We weten nu altijd wat er op voorraad is. Nee-verkopen zijn met 60% gedaald.
Het grootste voordeel is dat ik mijn klanten nu echt ken."***

Marieke de Vries — Eigenaar, De Vries Mode & Sport

4. ROI-berekening

Post	Berekening	Jaarwaarde
Minder out-of-stock	4% x EUR 600k x 40% reductie	EUR 9.600
Klantdata-effect	5% klanten x 25% extra x EUR 400	EUR 12.500
Admin-tijdsbesparing	6 uur/week x EUR 25 x 50	EUR 7.500
Minder verlopen voorraad	1,5% x EUR 120k	EUR 1.800
Totaal voordeel		EUR 31.400
Kosten ON1 Starter	EUR 29 x 12	EUR 348
Netto jaarvoordeel		EUR 31.052

Tabel 2: ROI retailbedrijf, EUR 600k omzet, 4 medewerkers

1

Artikelen en voorraad invoeren

Beginvoorraad per artikel, minimumniveaus instellen.

2

Kassasysteem koppelen

Verkopen automatisch van voorraad aftrekken.

3

Klanten registreren

Naam en e-mail vastleggen bij aankoop.

4

Rapportage lezen

Wekelijks bestellingsadvies op basis van verkoopdata.

Gratis proberen: on1.rocks • 14 dagen gratis • Geen creditcard nodig