

Rapportage mystery shopping modezaken



December 2011

Inhoud

1.	Introductie.....	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Inleiding.....	3
1.3	De casus	3
2.	Resultaten onderzoek.....	4
2.1	Binnenkomst in de winkel	4
2.2	Eerste contact	5
2.3	Verkoopvaardigheid	6
2.4	Inlevingsvermogen en sociaal contact.....	8
2.5	Kwaliteit verkoopgesprek/advies	8
2.6	Hoe blij ben je met je nieuwe aankoop?	9
2.7	Rapportcijfer verkoopgesprek.....	9
2.8	Bijverkoop	11
2.8.1	Praktijkvoorbeeld bijverkoop	12
2.9	Afronding gesprek	13
2.10	Gun je de verkoopster de aankoop?	14
3.	Conclusies en aanbevelingen	15
Bijlage 1:	Toelichtingen op rapportcijfer.....	17
Bijlage 2:	Wat is nou de modetrend van dit najaar?.....	24

1. Introductie

1.1 Aanleiding

Mysteryshoponderzoek is een goede manier om een kijkje in de keuken te krijgen op de werkvloer. Het mysteryshoponderzoek dat Branche Bureau Mode doet is bedoeld 'best practices' te geven. Het rapport is positief ingestoken maar wel kritisch als dat nodig is. De resultaten worden gebruikt om de gehele branche mee te verbeteren.

1.2 Inleiding

Dit is het tweede mysteryshoponderzoek voor Branche Bureau Mode. Het eerste onderzoek in de sportbranche heeft ons veel geleerd. Zo is nu bij alle 100 beoogde adressen de visit gedaan. Dit rapport bevat dan ook de resultaten van alle 100 visits. Omdat het in alle 100 van de visits vrouwelijke verkoopsters betrof, wordt er in deze rapportage telkens gesproken over medewerkster of verkoopsters.

1.3 De casus

Alle mysteryshoppers hebben de opdracht gekregen op zoek te gaan naar een jurkje voor een feestelijke gelegenheid. De shopper komt in de eerste plaats voor een jurkje, maar staat zeker open voor extra items die passen bij de jurk, zoals schoenen, een legging, sjaals et cetera.

De mysteryshoppers vragen niet expliciet naar bijpassende items, zodat duidelijk wordt of de medewerkster zelf aan bijverkoop doet. Daarnaast is er gaandeweg het verkoopgesprek de vraag aan de verkoopster of ze kan vertellen wat de trends zijn voor de komende winter.

Het onderzoek is uitgevoerd onder damesmodezaken tot 50 medewerkers in heel Nederland, door dames in de leeftijdscategorie 25 tot 45 jaar met een gangbare confectiemaat. Het artikel is uiteindelijk niet aangeschaft.

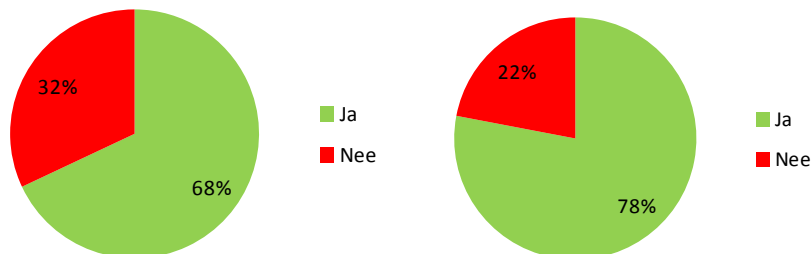
2. Resultaten onderzoek

In dit hoofdstuk wordt het verkoopgesprek chronologisch besproken. Achtereenvolgens wordt besproken; de binnenkomst in de winkel, het eerste contact, de verkoopvaardigheden, inlevingsvermogen, de kwaliteit van het advies, de totaalbeoordeling met rapportcijfer en bijverkoop behandeld.

2.1 Binnenkomst in de winkel

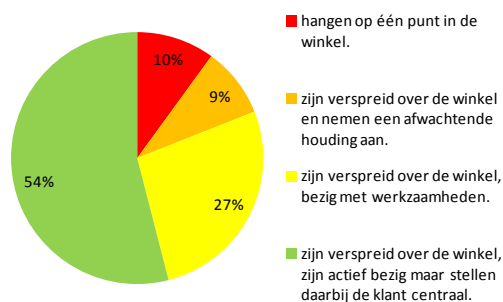
In tweederde van de winkels ziet de shopper bij binnenkomst een medewerkster die met haar gezicht naar de ingang staat. Zij kunnen gelijk bij binnenkomst oogcontact maken. Zie ook de linkercirkel van figuur 1. In veruit de meeste winkels, ruim driekwart is er als de shopper binnenkomt een medewerkster die niet met een klant bezig is, zie ook de rechtercirkel van figuur x.

Figuur 1. Staat er een medewerkster met zijn gezicht naar de ingang?/ is er een medewerkster vrij?



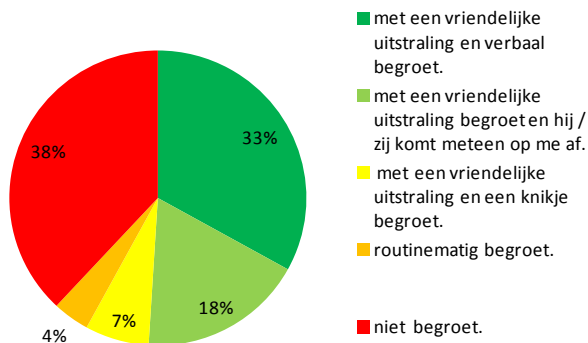
Figuur 2 laat zien dat in 54% van de gevallen de verkoopsters in de winkel verspreid zijn over de winkel, maar de klant centraal stellen. Zo geef je de klant het gevoel dat hij/zij het belangrijkste is in de winkel zonder dat het opdringerig wordt. De gele taartpunt laat het aantal medewerkers zien dat bezig is met andere werkzaamheden terwijl de shopper rondloopt, ongeveer een kwart doet dit. Een klein percentage is wat terughoudend, 9%. In één op de tien gevallen hangen de medewerkers samen op één punt in de winkel, wat voor een klant een weinig uitnodigende situatie is.

Figuur 2. Welke situatie beschrijft de medewerkers in de winkel het best? De medewerkers...



Figuur 3 geeft weer hoe de begroeting is direct na binnenkomst. Een derde wordt begroet op een prima manier, vriendelijk en verbaal. Bij 18% komt er direct iemand af op de shopper, wat niet iedereen een even behaaglijk gevoel geeft, Een klein percentage krijgt een vriendelijk knikje, 7%. Ruim een derde, 38%, wordt niet direct bij binnenkomst begroet.

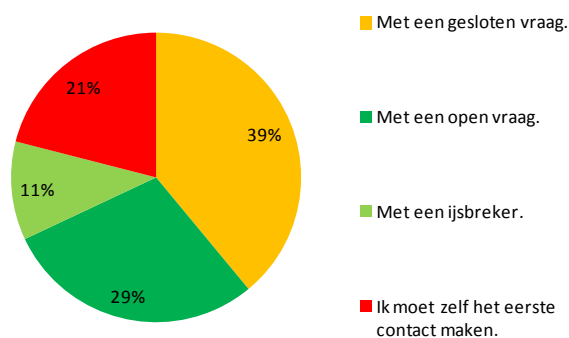
Figuur 3. Begroeting direct na binnenkomst



2.2 Eerste contact

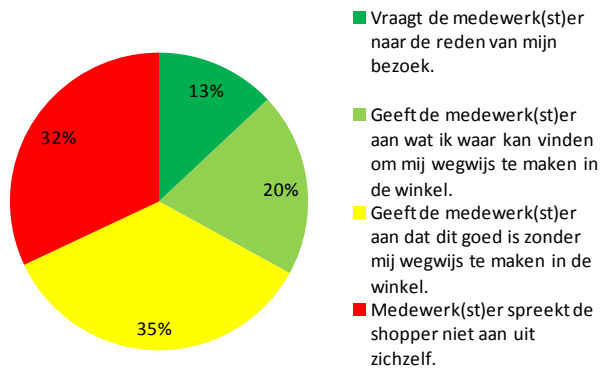
Deze paragraaf laat zien hoe het eerste contact is verlopen. Figuur 4 laat zien dat 29% een open vraag stelt en 39% een gesloten vraag. Hier valt nog wel wat te winnen. Een gesloten vraag geeft een gemakkelijke 'uitweg' voor een klant, een simpel 'nee' maakt immers weer een einde aan het net opgestarte gesprek met je nieuwe klant. Dat is jammer, want hoe meer je weet als verkoper, des te beter je verkoopadvies en hoe groter de kans op een mooi resultaat. De 'ijsbreker', waarbij de verkoper een 'casual' praatje aanknoopt met de shopper, wordt ook nog door weinig verkopers ingezet, slechts 11% gebruikt een dergelijke techniek. In 21% van de gevallen moet de shopper zelf het eerste contact maken.

Figuur 4. Hoe maakt de verkoper het eerste contact?



De shopper is geïnstrueerd te zeggen dat men eerst nog even rond wil kijken. Zo krijgen de verkoopsters nog een kans om hun verkoopvaardigheden te laten zien en het gesprek op gang te houden. 13% van de verkopers laat zich niet uit het veld slaan en vraagt naar de reden van het bezoek. Bijna de helft, 35%, laat het op zijn beloop en vindt het goed en 20% maakt de shopper nog even wegwijs in de winkel. Figuur 5 geeft het overzicht.

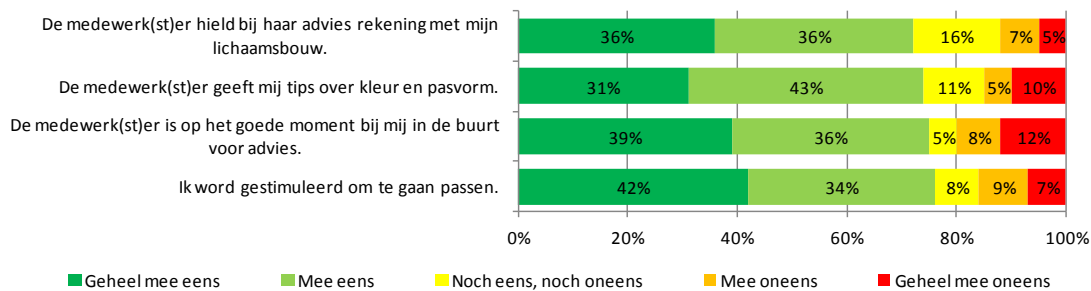
Figuur 5. Als ik aangeef nog even rond te willen kijken...



2.3 Verkoopvaardigheid

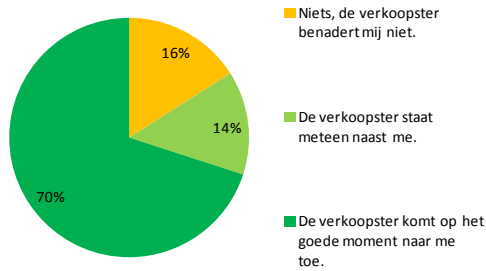
De stellingen in figuur 6 gaan over verkoopvaardigheden. Grofweg zit het met dit onderdeel van het verkoopgesprek bij driekwart wel snor. Zo krijgt tweederde tips over kleur en pasvorm, is de verkoopster op het juiste moment in de buurt voor advies, hield ze rekening met lichaamsbouw en lengte en werden de shoppers gestimuleerd om te gaan passen. In ongeveer 15% tot 20% van de gevallen gaat het niet goed. Veel van de net besproken zaken zijn prima te leren in trainingen, vandaar de noemer verkoopvaardigheden.

Figuur 6. Stellingen verkoopvaardigheid



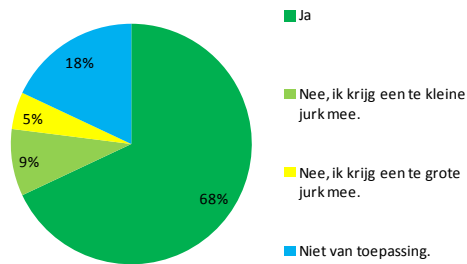
Wanneer de shopper de paskamer uitkomt, al dan niet met een item aan, komt 70% van de verkoopsters op het goede moment naar de klant toe. Bij 16% komt de verkoopster niet langs, en bij 14% staat de verkoopster direct naast de klant. Zie ook figuur 7.

Figuur 7. Wat gebeurt er als je de paskamer uitkomt?



Indien de shopper een item aangereikt krijgt, heeft dat in tweederde van de gevallen de goede maat. 9% krijgt een kleine jurk mee en bij 5% is de jurk te groot. Zie ook figuur 8.

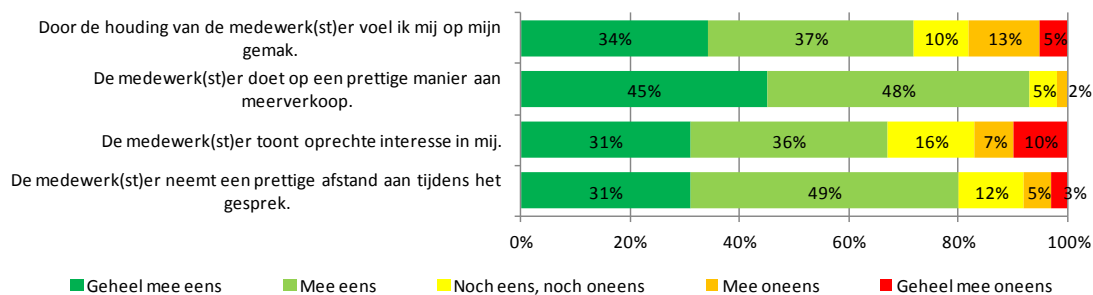
Figuur 8. Schat de verkoopster je maat gelijk goed in?



2.4 Inlevingsvermogen en sociaal contact

De stellingen in figuur 9 gaan over eigenschappen die op het persoonlijke vlak liggen. Zo behandelt de bovenste balk van figuur 9 de houding van de medewerkster tijdens het gesprek. Hier kun je uiteraard veel aan veranderen, maar niet iedereen heeft het in zich alle typen mensen zich direct op hun gemak te laten voelen, daar is een zekere mate van talent voor nodig. Oprechte interesse tonen, of dit in ieder geval zo over kunnen brengen, op een prettige manier over extra artikelen beginnen en een prettige afstand aannemen zijn ook eigenschappen die je zeker kunt verbeteren, maar ook in je moeten zitten.

Figuur 9. Stellingen verkooppersoonlijkheid 1

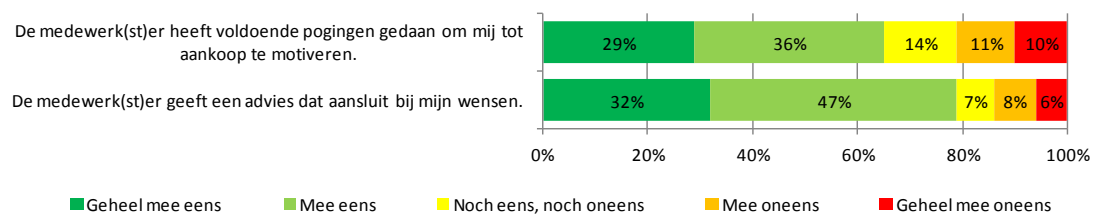


Figuur x laat zien dat het de meeste verkoopsters wel goed afgaat, hoewel het tonen van oprechte interesse voor een derde niet is weggelegd. Eerder mysteryshop onderzoek door WoonWerk en Branche Bureau Mode laat zien dat dit nou juist voor klanten erg belangrijk is. Ook in dit onderzoek is een sterk verband gevonden tussen de score op de stelling over oprechte interesse en de hoogte van het rapportcijfer.

2.5 Kwaliteit verkoopgesprek/advies

Uiteindelijk krijgt ruim driekwart, 79%, naar eigen zeggen een advies dat aansluit bij de wensen, waar het tenslotte allemaal om gaat. In bijna tweederde van de gevallen heeft de verkoopster ook voldoende pogingen gedaan om de shopper over te halen het verkoopadvies ook daadwerkelijk af te rekenen. Zie voor het overzicht figuur 10.

Figuur 10. Stellingen kwaliteit verkoopadvies.



2.6 Hoe blij ben je met je nieuwe aankoop?

Alle shoppers is gevraagd om op een schaal van 1 tot 10 aan te geven hoe blij men is met de nieuwe aankoop. Gemiddeld krijgt de 'aankoop' - er wordt uiteindelijk immers niet gekocht - een 7,3. Het meest gegeven cijfer is een 8, enkele (zware) onvoldoendes drukken het gemiddelde wat omlaag. De medewerksters zijn vrijwel allemaal gekleed in de stijl van de winkel, dus dat gaat prima.

2.7 Rapportcijfer verkoopgesprek

Gemiddeld krijgt het totale verkoopadvies een 7,0. Ook hier is het meest gegeven cijfer een 8 en geldt, iets sterker dan in de vorige alinea, dat enkele negatieve uitschieters het gemiddelde naar beneden halen. In totaal geeft 20% van de shoppers een 5 of lager en 25% een 6 of lager. Hieronder de toelichtingen van de hoogste beoordelingen, de verkoopsters die een 10 kregen:

- “De medewerkster stelt vragen, wordt persoonlijk en toont oprecht interesse in me. Als ik zeg waarnaar ik op zoek ben, weet ze goed de artikelen te vinden die erbij aansluiten. Met drie jurken ga ik passen en ga de paskamer pas weer uit, als ik zes jurken heb gepast. Ze brengt me jurken om te passen en kijkt kritisch mee als ik ze aan heb. Na het passen van de jurken en ik niet blij te kopen, blijft de medewerkster vriendelijk. Ze komt gemeend en betrouwbaar over en lijkt zeer professioneel in haar werk.”
- “De medewerkster doet 200% haar best om het mij naar mijn zin te maken. Zij voelt goed aan wat ik wil en laat mij een aantal leuke jurkjes en tunieken zien en geeft daarbij onmiddellijk diverse extra ideeën mee. Ze weet goed aan te geven wat ik beter wel en niet kan dragen, bijvoorbeeld een smallere riem in plaats van een brede. De medewerkster geeft mij het gevoel echt interesse in mij te hebben.”
- “Ik krijg voldoende aandacht van de medewerkster. Ik heb het gevoel dat ik welkom ben. De medewerkster stelt voldoende vragen om mijn wensen en behoeften te achterhalen en laat ook voldoende ruimte voor mij om vragen te stellen. De kleding die de medewerkster mij laat zien is een logisch gevolg van het gesprek dat ik met haar heb. Wanneer ik uit de paskamer kom staat de medewerkster op mij te wachten. De medewerkster vraagt naar mijn bevindingen en kijkt kritisch mee. Ik zou hier slagen vanwege de goede service van de medewerkster.”

Oprechte interesse, aandacht, een kritisch oog en vakkennis zijn de dingen die hier steeds naar voren komen. De zin: “De kleding die de medewerkster mij laat zien is een logisch gevolg van het gesprek dat ik met haar heb”, vat het mooi samen.

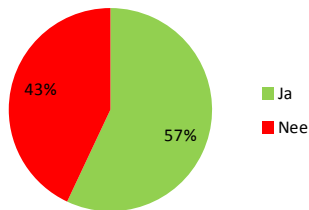
Helaas gaat het nog niet overal van het spreekwoordelijke 'lijke dakje', zoals net al duidelijk werd. Hieronder enkele toelichtingen van lage rapportcijfers met daarin situatieschetsen hoe het echt niet moet:

- “...Als ik uit de paskamer kom met een jurkje maat L is het eerste wat ze zegt 'Oh die moet groter'. Terwijl ik zelf nog niks heb gezegd. Ze loopt gelijk weg zonder met mij te overleggen. Op dat moment krijg ik het gevoel dat ze me dik vindt. Ik word hier onzeker van, en ben zeker niet meer in de shop mood. Ze komt met een XXL aan. Normaal gesproken heb ik M/L. Bij een ander jurkje is het eerste wat ze zegt 'Deze tekent mooi af'. Ook hier krijg ik een enorm rot gevoel. Er is geen contact met mij, ik voel me een paspop...”
- “...Als ik de paskamer uitkom, dan is er niemand voor advies. Ik sta uitgebreid voor de grote spiegel te draaien, maar er komt niemand. Een andere verkoopster pakt uiteindelijk de kleding aan. Niemand vraagt wat, probeert tot koop te overtuigen of neemt afscheid.”
- “Ik moet de medewerkster zelf aanspreken. Ik stel haar een vraag en krijg daar een kort, bijna ongeïnteresseerd antwoord op. Ik voel mij tijdens het gehele bezoek niet op mijn gemak en op mijn plaats in de winkel.”

2.8 Bijverkoop

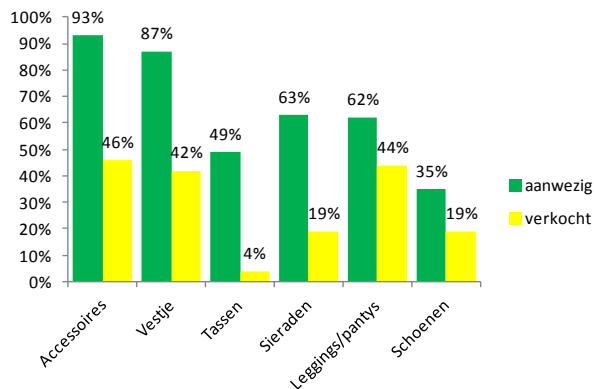
In vrijwel elke van de 100 onderzochte winkels zijn behalve jurkjes ook bijpassende artikelen te krijgen. Meer dan voldoende mogelijkheden tot bijverkoop dus. Toch laat figuur 11 zien dat maar in 57% van de gevallen de verkoopster ook iets doet om naast een jurkje nog iets anders onder de aandacht te brengen, en dat is een gemiste kans.

Figuur 11. Probeert de verkoopster je behalve een jurk nog iets anders te verkopen?



Figuur 12 zet tegen elkaar af wat er aan verdere productgroepen nog te krijgen is ten opzichte van wat er zoal naast jurkjes onder de aandacht is gebracht. De groene staven betreffen de aanwezige productgroepen, de gele laten zien welke van die aanwezige groepen ook onder de aandacht is gebracht bij de shoppers. Een en ander gesorteerd naar het grootste verschil. Het grootste verschil tussen de twee zie je bij accessoires, bij 93% van de winkels ligt het in de winkel, terwijl slechts in 46% van de verkoopsgesprekken dit ook aan bod komt.

Figuur 12. Welke producten brengt de verkoopster naar voren en welke producten zijn aanwezig in de winkel?



2.8.1 *Praktijkvoorbeeld bijverkoop*

Naar aanleiding van deze rapportage is een gesprek gevoerd met Severien Dres, Sales manager bij Pieces, het accessoire merk van Bestseller. Om de (bij)verkoop van Pieces te stimuleren in eigen winkels zoals Vero Moda heeft men de afgelopen jaren tal van acties op touw gezet. Een goed voorbeeld hiervan zijn acties onder het personeel die de 'basketsize' ofwel het bedrag op de bon moeten verhogen, ten opzichte van dezelfde week het jaar ervoor. Een goede manier om de klant wat meer uit te laten geven in je winkel is om accessoires onder de aandacht te brengen. Met competities onder de verschillende filialen wordt het personeel weer even gewezen op al wat er naast kleding verkocht wordt, waardoor het bonbedrag fors stijgt.

Ook worden er met acties individuele producten onder de aandacht gebracht. Als een bepaald stuk slecht loopt, wordt met een competitie – bijvoorbeeld; wie verkoopt er de meeste riemen – hier extra aandacht aan besteed.

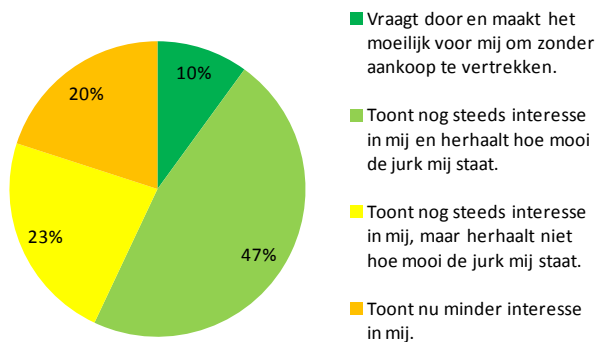
Een wat meer vergaande manier om je personeel te activeren is de zogenaamde 'hostile take over'. Geheel onverwacht wordt het personeel van een Pieces filiaal 'overvallen' door sales medewerkers van het hoofdkantoor, die iedereen een dagje iets leuks laten doen, terwijl zij die dag de winkel bestieren. Met grenzeloze inzet wordt er uiteraard een topomzet behaald, die de meetlat voor het personeel weer een stuk hoger legt.

Al met al leuke en positief ingestoken manieren om je personeel op de werkvloer te activeren voor bijverkoop.

2.9 Afronding gesprek

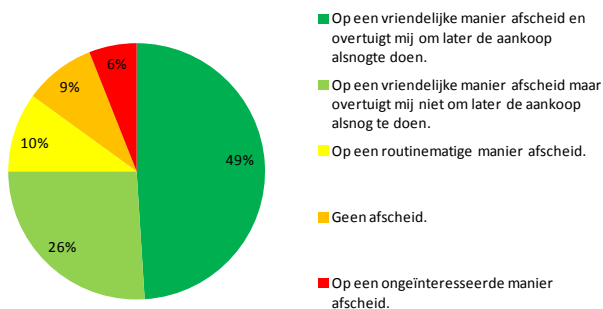
Mysteryshopping in deze vorm voorziet helaas niet in de aankoop zelf, er wordt niet afgerekend. Dat is jammer, want dan is het afrekenen zelf dus niet in dit onderzoek opgenomen, maar bijkomend voordeel is dat wel duidelijk wordt hoe medewerkster omgaan met een klant die uiteindelijk (nu) niets koopt. Figuur 13 laat zien dat ruim helft hier prima mee omgaat, 10% doet echt haar best en maakt het moeilijk voor de klant om zonder de jurk te vertrekken en 47% blijft interesse tonen en herhaalt hoe leuk de jurk staat. 23% toont alleen interesse en bij 20% is de aandacht verslapt wanneer duidelijk wordt dat er niets afgerekend gaat worden.

Figuur 13. Afronding verkoopgesprek



Figuur 14 laat zien hoe het afscheid verloopt. Driekwart neemt vriendelijk afscheid met het appèl later de aankoop alsnog te doen. De overige 25% lijkt nu de interesse te zijn verloren, 10% neemt routinematig afscheid, 5% ongeïnteresseerd en voor 9% is het helemaal klaar en zij nemen geen afscheid.

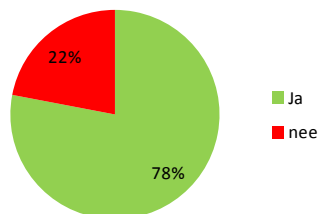
Figuur 14. Afscheid



2.10 Gun je de verkoopster de aankoop?

Figuur 15 leert ons dat in 78% van de gevallen de shopper de medewerkster de verkoop gunt. Bij deze vraag hebben alle shoppers een toelichting geschreven, zodat het precieze waarom ook achterhaald kan worden.

Figuur 15. Gun je de medewerker de aankoop?



Hieronder een bloemlezing van toelichtingen van shoppers die de medewerkster de aankoop zeker zouden gunnen:

- “Ik gun de medewerkster de aankoop want zoals ik hier geholpen word zou ik overal wel geholpen willen worden. De dame heeft tijd, aandacht, interesse en een vriendelijk woord voor mij. Zij heeft achter elk item een verhaal en een interessante achtergrond. Het is dat ik het niet kan betalen maar anders zou je hier alleen al voor de gezelligheid terug kunnen komen. De dame creëert een sfeer waarin je zin krijgt om iets te gaan kopen en zo zou winkelen echt leuk kunnen zijn. Chapeau!”
- “Ik gun de medewerkster de aankoop omdat ze me vriendelijk helpt en leuk erover vertelt. Ze komt betrokken over en lijkt te weten waar ze over praat. Over de kleding en de stof, kan ze wat vertellen en doet dit op een boeiende manier.”
- “De medewerker is en blijft enthousiast en spontaan. Ook als ik twijfel en er nog even over wil denken.”

Helaas gaat het nog niet in alle gevallen zo goed, blijktens de volgende toelichtingen:

- “Ik gun mijn aankoop niet aan de medewerkster. Zij help me wel maar alleen als ik ernaar vraag. Zij laat me geen oprechte interesse in mij zien.”
- “Ik gun de medewerker de aankoop niet. Hij of zijn vrouwelijke collega kijken niet mee en zijn er niet als ik de paskamer uitloop. Zij zijn constant bezig met de winkel en de kleding.”

Opvallend is hier dat het ontbreken van oprechte interesse zoveel verschil maakt.

3. Conclusies en aanbevelingen

“If you throw peanuts, you get monkeys”

Binnenkomst in de winkel

Bij binnenkomst in de winkel staat er in 68% van de gevallen een medewerkster met haar gezicht naar de ingang zodat er direct contact met de klant gemaakt kan worden. Deze groep is vanaf het begin al gericht op klant.

In ruim de helft van de gevallen, 54%, staan bij binnenkomst de medewerkers verspreid over de winkel terwijl ze actief bezig zijn maar tegelijkertijd de klant centraal stellen. Het is een hele mond vol, maar een truitje vouwen met je gezicht naar de ingang of de paskamer en je bent er al. In de rest van de gevallen gaat het veel minder goed. In één op de tien winkels staan de verkoopsters samen hangend op 1 plek in de winkel. Dit geeft een zeer ongeïnteresseerde indruk af voor de klant. Er valt dus nog heel veel te winnen.

Begroeting direct na binnenkomst

In een derde van de gevallen wordt de shopper met een vriendelijke uitstraling en verbaal begroet. 18% komt met dezelfde uitstraling meteen op de shopper af en 7% geeft een vriendelijk knikje. So far, so good. Opvallend is dat 38% de binnenkomende klant helemaal niet begroet. Iets wat je in het normale sociale verkeer met bijvoorbeeld collega's ronduit onbeleefd zo vinden, is dus kennelijk in een winkel heel normaal...

Eerste contact

De mysteryshoppers zijn zo geïnstrueerd dat de verkoopsters ruim de mogelijkheid hebben het eerste contact te maken, zodat de verkoopster het gesprek kan starten. Nadat de shopper koopsignalen af heeft gegeven en enkele minuten in de winkel is geweest, maakt de verkoopster in ruim driekwart van de gevallen contact met de klant, in 22% van de gevallen moet de shopper zelf contact maken.

Kan ik u ergens mee helpen?

In slechts 29% stelt de verkoopster een open vraag, waardoor de klant iets anders dan ja of nee moet antwoorden en er een gesprek ontstaat. Bijna vier op de tien stelt een gesloten vraag en 11% gebruikt een ijsbreker om het eerste contact te maken. Er valt hier dus ook hier nog veel te winnen.

Ik wil nog even rondkijken...

De shopper gaat niet meteen in op de benadering en zegt nog even rond te willen kijken, weer een kans voor de verkoopster om een gesprek te starten. Slechts 13% (!) laat zich niet uit het veld slaan en vraagt naar de reden van het bezoek. 20% laat zien wat men waar kan vinden en 35% zegt “ja dat is goed”.

Samenvattend is er in de fase voor het verkoopadvies nog heel veel te verbeteren. Kritisch bekeken zijn eigenlijk alle klanten met wie niet proactief een gesprekje wordt begonnen, potentieel verloren omzet, omdat je ze de mogelijkheid geeft de winkel te verlaten zonder ze aangesproken te hebben.

Verkoopvaardigheden

Tot zover de introductiefase, het eigenlijke verkoopgesprek kan beginnen. Wat opvalt is dat het nu veel beter gaat. Ongeveer driekwart van de verkoopsters houdt in het advies rekening met de lichaamsbouw, geeft tips over kleur en pasvorm stimuleert om te gaan passen en is op het goede moment in de buurt voor advies, ook als de shopper net de paskamer uitkomt. Tweederde schat daarbij meteen de maat goed in.

Bijverkoop

De casus voorziet ruim mogelijkheden voor bijverkoop. Er wordt iets gekocht voor een feestelijke gelegenheid, dus het mag wat kosten. Een leuke accessoire is dan zo erbij verkocht, zou je zeggen. Helaas wordt slechts in 57% van de gevallen gepoogd iets extras te verkopen. Gelukkig valt hier wel goed op te sturen.

Afronding gesprek en afscheid

Er wordt niets afgerekend in dit onderzoek. Nadeel is dat dit gedeelte dus niet onderzocht is, voordeel is dat wel bekeken kan worden hoe verkoopsters omgaan met klanten die twijfelen/niets kopen. Eén op de tien doet het heel goed en maakt het de shopper moeilijk zonder jurkje te vertrekken. Bijna de helft herhaalt hoe mooi het stond en toont nog steeds interesse. 20% toont, nu duidelijk wordt dat er niets wordt afgerekend, minder interesse. Het afscheid verloopt in driekwart van de gevallen goed de rest is routinematig, ongeïnteresseerd of neemt helemaal geen afscheid.

Inlevingsvermogen

Uit dit en eerder onderzoek blijkt telkens dat het voor de uiteindelijke waardering van essentieel belang is dat het klant het gevoel heeft dat er oprechte interesse in hem of haar is. Dan voelt de klant zich ook bijna altijd op zijn gemak en is de rest van het sociale contact ook goed. Op het moment dat je zowel met mode én met mensen kan en wil werken en het dus leuk vindt om in een damesmodewinkel te staan is oprechte interesse vanzelfsprekend.

De juiste persoon op de juiste plaats

Hier ligt in den beginne een taak voor de ondernemer zelf. De eerste paragrafen waren redelijk kritisch op het personeel in de winkel, maar het is de ondernemer die dat personeel selecteert. Vandaar de uitspraak; "If you throw peanuts, you get monkeys". Je krijgt eruit wat je erin stopt en daarom is een degelijk HR beleid van groot belang.

Het belang van verkooptrainingen

Er valt nog veel te verbeteren en dat is gelukkig met verkooptrainingen ook prima te doen. Je inleven in de klant, het sociale contact en bijverkoop en het afronden van een verkoopgesprek zijn allemaal onderwerpen die in trainingen aan bod komen.

Bijlage 1: Toelichtingen op rapportcijfer

“Als je kijkt naar het hele verkoopgesprek, welk rapportcijfer zou je dan geven?”

“Kun je dit cijfer toelichten?”

- 10 De medewerkster stelt vragen, wordt persoonlijk en toont oprecht interesse in me. Als ik zeg waarnaar ik op zoek ben, weet ze goed de artikelen te vinden die erbij aansluiten. Met drie jurken ga ik passen en ga de paskamer pas weer uit, als ik zes jurken heb gepast. Ze brengt me jurken om te passen en kijkt kritisch mee als ik ze aan heb. Na het passen van de jurken en ik niet blijf te kopen, blijft de medewerkster vriendelijk. Ze komt gemeend en betrouwbaar over en lijkt zeer professioneel in haar werk.
- 10 Ze heeft naar mijn lichaamsbouw gekeken en een tuniek uitgezocht die daarbij mij slanker maakt. Het valt mooi en ziet er prachtig uit.
- 10 Ze weet waarover ze praat en heeft mij bij elke kledingstuk duidelijk vertelt hoe en met wat ik het het beste kan dragen.
- 10 De medewerkster doet 200% haar best om het mij naar mijn zin te maken. Zij voelt goed aan wat ik wil en laat mij een aantal leuke jurkjes en tunieken zien en geeft daarbij onmiddellijk diverse extra ideeën mee. Ze weet goed aan te geven wat ik beter wel en niet kan dragen, bijvoorbeeld een smallere riem in plaats van een brede. De medewerkster geeft mij het gevoel echt interesse in mij te hebben.
- 10 Ik krijg voldoende aandacht van de medewerkster. Ik heb het gevoel dat ik welkom ben. De medewerkster stelt voldoende vragen om mijn wensen en behoeften te achterhalen en laat ook voldoende ruimte voor mij om vragen te stellen. De kleding die de medewerkster mij laat zien is een logisch gevolg van het gesprek dat ik met haar heb. Wanneer ik uit de paskamer kom staat de medewerkster op mij te wachten. De medewerkster vraagt naar mijn bevindingen en kijkt kritisch mee. Ik zou hier slagen vanwege de goede service van de medewerkster.
- 10 Ik gun de medewerkster de aankoop want zoals ik hier geholpen word zou ik overal wel geholpen willen worden. De dame heeft tijd, aandacht, interesse en een vriendelijk woord voor mij. Zij heeft achter elk item een verhaal en een interessante achtergrond. Het is dat ik het niet kan betalen maar anders zou je hier alleen al voor de gezelligheid terug kunnen komen. De dame creëert een sfeer waarin je zin krijgt om iets te gaan kopen en zo zou winkelen echt leuk kunnen zijn. Chapeau! Tevens vertelt zij dat haar atelier achter de winkel is, wanneer ze gesloten is (zondag, maandag, dinsdag) en dat er zaterdag een speciale ontwerpster komt die haar hoeden komt showen. Het is een gezellige warme winkel waar er maar weinig van in Nederland zijn en de winkel is echt een aanwinst voor het winkelaanbod in de stad. Waren er maar meer kleine zaken zoals deze en wat minder grote massa winkels. Ze verkoopt ook sieraden die passen bij de kleding die zij verkoopt.
- 9 De medewerkster heeft een open houding en is behulpzaam zonder opdringerig te zijn. Ze is klantvriendelijk en wordt tijdens het gesprek wat persoonlijk, op een prettige manier. Het gesprek verloopt ontspannen en ze weet me goed te overtuigen en kan het duidelijk onderbouwen.
- 9 De medewerker kan goed setjes bij elkaar zoeken en luistert enorm goed naar de wensen van de klant.
- 9 De verkoopster heeft mij van af het begin een prettig gevoel gegeven. Het is een winkel die kleding verkoopt in het hogere segment en het is niet een winkel waar ik dagelijks zou komen. Desondanks heeft de verkoopster mij niet het gevoel gegeven dat ik "misplaatst" was. Zij heeft erg haar best gedaan iets te pakken voor mijn figuur (smal van boven en brede heupen) en zocht er prachtige pumps bij. Het zorgde ervoor dat ik mij op en top vrouw voelde. Ik ging niet over tot de koop maar zij heeft alle gegevens voor mij opgeschreven en zij heeft een foto van mij gemaakt. Alles bij elkaar zorgde ervoor dat het een prettige ervaring is geweest en ik graag terug zou gaan.
- 9 Ik vind dat ze erg met me mee heeft gedacht, ze heeft me leuke kleding laten passen. En heeft een totaalbeeld gecreëerd. Ze heeft de tijd genomen.
- 9 De medewerker bleef vriendelijk en had goed oog voor details. Ook maakte de medewerker tussen door een privé praatje en je word heel erg op je gemak gesteld.
- 9 De medewerkster probeert op een hele leuke manier om mij een goed advies te geven en mij iets feestelijks te laten zien. De medewerkster is daar uitstekend in geslaagd.
- 9 De medewerkster is de hele tijd bij mij in de buurt en haalt ook elke keer iets voor mij op als iets niet past. Ook geeft de medewerkster zelf tips over wat mij het mooiste zou staan.

- 9 Zie de uitleg bij het kader 'Gun je de medewerker de aankoop?' De medewerker komt zeer professioneel over met een uitgebreide kennis op het gebied van mode.
- 9 De medewerker had heel goed geholpen en veel verteld, over het wassen van de kleding. Maar de medewerker had ook belangstelling in mij als persoon.
- 9 De medewerkster is erg vriendelijk zonder opdringerig te zijn, ze heeft de moeite genomen om er achter te komen wat bij mij past, en komt met goede kleding.
- 9 De medewerkster is gedreven maar niet opdringerig. Enthousiast maar niet gemaakt. Ze komt open en eerlijk over en denkt goed mee met de klant. Een tevreden klant is haar motto. Omdat ik de enigste klant in de winkel ben krijg ik de volledige aandacht en voel ik me koning als klant.
- 9 Ik denk serieus na over de jurk, hoewel de prijs boven mijn budget gaat. Het enthousiasme van de medewerkster weegt zeker mee.
- 9 De medewerkster is netjes en beleefd en heeft een prettige stijl van verkopen. Zij weet wel op een nette manier je verschillende opties voor te leggen. Kijkt je goed aan en reageert goed op mij.
- 9 Ik geef een rapport cijfer 9 omdat de medewerkster die mij helpt behulpzaam en erg vriendelijk is. De medewerkster is in mij geïnteresseerd en geeft mij het gevoel dat ik belangrijk ben.
- 9 Ik word vriendelijk benaderd, ook wanneer ik zelf eerst wil rondkijken. De verkoopsters door wie ik benaderd word zijn beiden erg vriendelijk. Ik voel me op mijn gemak. Er hangt een prettige gemoedelijke sfeer in de winkel.
- 9 De medewerkster was erg klantvriendelijk en beschikbaar, luisterde echt naar mijn wensen en gaf mij goed kledingadvies.
- 9 De medewerkster heeft erg haar best gedaan om mij tevreden te krijgen en dat is haar ook gelukt. Helaas was deze winkel voor mij iets te hoog gegrepen. De kleding is er echt super leuk maar ver boven mijn budget.
- 9 De medewerkster heeft een warme en gemeende houding en schroomt niet om meerdere artikelen aan te reiken die ik kan passen en denk mee met de kleur en pasvorm om mij zo goed mogelijk te adviseren en geeft gerust haar eigen mening.
- 9 Het verkoopgesprek verliep heel soepel en goed. Door de opmerkingen; die kleur staat je goed, dit jurkje past bij de vormen van je lichaam en je weet ons te vinden als je het jurkje wilt voelt het gesprek heel prettig aan.
- 8 De medewerkster heeft een open houding, is behulpzaam zonder opdringerig te zijn en is klantvriendelijk. Ze wordt tijdens het gesprek wat persoonlijk en het gesprek verloopt ontspannen; ze weet me goed te overtuigen en weet het duidelijk te onderbouwen.
- 8 De medewerker is vriendelijk en geïnteresseerd. Tussendoor helpt zij ook andere klanten maar zorgt dat zij mij niet uit het oog verliest. Ze komt ook heel goed terug op de dingen die ik al eerder heb gezegd.
- 8 De medewerkster is betrokken en denkt met me mee. Ze vind het geen probleem dat ik foto's wil maken en geeft aan dat ze het verstandig vindt dat ik er nog even over na wil denken.
- 8 Hoewel de winkel op het eerste gezicht voor mij persoonlijk niet aantrekkelijk was qua collectie, wisten de dames toch zelfs jurkjes voor mij te vinden die ik zelf echt leuk vond. Daarnaast waren zij vriendelijk en verwelkomend.
- 8 De medewerkster heeft een gemeende houding. Ze haalt spontaan jurken voor mij uit de winkel terwijl ik in de paskamer ben om mij zoveel mogelijke passende keuzes aan te bieden.
- 8 De verkoopster en ook de verkoper zijn vriendelijk en eerlijk. Als ik iets aanheb wat niet staat wordt dat ook eerlijk gezegd.
- 8 De medewerkster luistert goed naar wat ik wel en niet wil, geeft verschillende suggesties die mij aanspreken. Ze pakt van elk kledingstuk de goede maat. Ze vraagt me of ik er laarzen onder wil passen, ze vergeet me alleen mijn schoenmaat te vragen en moet daarvoor terugkomen. Ze verontschuldigt zich daar wel voor.
- 8 Zie het kader 'Gun je de medewerker de aankoop?' Ik heb genoten van het verkoopgesprek met de medewerker. De medewerker heeft een warme en vriendelijke indruk bij mij achtergelaten.

- 8 De winkel is schoon en opgeruimd. Er is helaas geen vriendelijke muziek op de achtergrond. Mijn aanwezigheid wordt door alle aanwezige medewerkers opgemerkt, ik word door alle dames begroet. Men geeft mij de ruimte rustig rond te kijken, zonder dat men zich opdringt. Gedurende het verkoopgesprek heeft de medewerker alle aandacht voor mij. Ik word gemotiveerd en met persoonlijke interesse te woord gestaan. Ik voel mij prettig in de aanwezigheid van de medewerker. Zij blijft netjes en persoonlijk betrokken, ookal besluit ik uiteindelijk toch niets aan te schaffen.
- 8 De medewerkster is erg klantvriendelijk en vraagt aan de klant wat ze wil. Ze dringt zich niet op, maar neemt gepaste afstand. Ze is er wanneer je dat wenst.
- 8 Ik vond dat de medewerkster in een korte tijd veel informatie over mij wist te verzamelen ze zag meteen wat voor type ik ben.
- 8 De medewerkster kon in een korte tijd zien wat voor persoon ik was.
- 8 De verkoopster had al snel een idee wat wel en niet mijn smaak was. Dat vond ik erg prettig. Ze was erg vriendelijk en ze nam de tijd toen ik haar om advies had gevraagd. Ook was ze met andere klanten bezig, maar dit kon zij goed verdelen.
- 8 Medewerkster denkt goed mee. Luistert goed naar mijn wensen, vraagt door. Kijkt met een kritisch oog mee.
- 8 Deskundig advies, zeer verzorgde en modieuze uitstraling, enthousiaste medewerksters, uitgebreide collectie.
- 8 De verkoopster heeft veel jurken aangedragen waar uiteindelijk wel een jurk bij is die ik werkelijk mooi vind.
- 8 De medewerkster heeft een gemeende houding en zoekt passende mogelijkheden voor mij en ik voel dat dit de juiste artikelen zijn. De medewerkster zegt dat ik rustig verder kan kijken en altijd later kan terugkomen. Ik voel mij welkom en de stap om terug te komen, wordt hiermee vergroot.
- 8 De medewerkster doet erg haar best om een tuniek/jurk te vinden die voldoet aan mijn wensen. Ze motiveert mij om te gaan passen en benadrukt de goede eigenschappen van de jurk.
- 8 De medewerkster informeert naar mijn wensen en kijkt goed wat er bij mij past. Zo schroomt ze niet om te zeggen dat een andere tuniek beter bij mij past qua pasvorm. Ook de vertelt ze welke kleur ik het beste kan nemen en licht toe waarom.
- 8 Ik vind dat de jurk mijn vriendin mooi staat en ze vindt hem zelf ook heel mooi. De medewerker geeft uitgebreid advies en stelt een jasje erbij voor om het nog mooier te maken.
- 8 De medewerkster is glimlachend en heeft een gemeende en enthousiaste houding en is mij actief aan het begeleiden om een complete outfit te vormen naast het jurkje waar ik om gevraagd heb.
- 8 De medewerkster geeft mij een prettig gevoel tijdens het gesprek. De medewerkster is erg belangstellend en dringt niet teveel aan om de jurk toch te kopen. De medewerkster doet dit allemaal op een goede manier. Kortom een heel fijn verkoopgesprek.
- 8 De medewerkers in de winkel waren allen erg druk bezig. Ik werd daardoor niet meteen geholpen en dat vind ik jammer. Zodra er een medewerkster naar mij toe kwam werd er echter wel erg uitgebreid advies gegeven.
- 8 De medewerkster laat mij op een heel prettige manier blijken dat ook voor vollere vrouwen er heel mooie jurkjes en andere kledingstukken zijn.
- 8 Ik geef een 8, omdat ik vriendelijk en correct word geholpen en de medewerkster goed in staat blijkt mijn koopwens te achterhalen. Ze toont mij diverse leuke jurken en blijft ook tijdens het passen in de buurt om mij verder te helpen.
- 8 Erg vriendelijk, niet te opdringerig, verzachtend tijdens het passen doordat de jurk te klein was en zij niet hoger gaan dan maat XL (mt42 merkgevoelig), ze bood mij alternatieven aan van andere winkels waar ik vergelijkbaar kan slagen voor mijn maat.
- 7 De medewerkster doet erg haar best de juiste jurk/tuniek voor me te vinden, maar ze kan niet zoveel vinden in de winkel. De medewerkster geeft me wel goed advies. Ik vind de jurk die ik aan heb erg mooi, maar de medewerkster zegt eerlijk dat hij toch echt te groot is. Een maat kleiner hebben ze niet.

- 7 De medewerkster heeft vakkennis en hoeft niet lang te zoeken naar jurken/tuniekjes die bij me passen. De medewerkster laat me verschillende zien. Ze adviseert me niet om te gaan passen, dit doe ik uit mezelf. De medewerkster let bij het adviseren niet speciaal op mijn figuur. Ik vind dat de geadviseerde jurk me wel breed maakt. Het is een jurkje van wol. De medewerkster geeft me goed advies als het gaat om vestjes die er leuk bij staan.
- 7 De medewerker is vriendelijk maar blijft soms een beetje oppervlakkig. Zij vraagt niet door als ik iets vertel. Ook vind ik het jammer dat ze eerst wacht op mijn reactie op de jurk die ik nu aan heb en niet zelf haar mening als eerste geeft. Ik vind het nu lastig om te peilen of ze het meent of omdat ze het zegt omdat ik het zo vind.
- 7 De medewerkster doet echt haar best om mij te helpen. Zij kan er niets aan doen dat er weinig jurken en zeker weinig kleding in mijn smaak is.
- 7 Ik vond dat wat ik aanhad echt vreselijk, ik leek op mijn oma. Ik ben een jonge meid van 32 maar wat zij mij liet passen was echt truttig. Zie foto's. Ik had niet het idee dat zij echt keek naar wat ik leuk vond. Dus mijn aankoop was niet geslaagd maar zij heeft wel tijd en moeite in mij gestoken want ik heb meerdere dingen gepast omdat ik aangaf het niet mooi te vinden.
- 7 De medewerkster doet duidelijk haar best om mij zo goed mogelijk te helpen, maar laat veel stille momenten in het gesprek vallen. Verder is de medewerker vriendelijk.
- 7 De medewerkster is vriendelijk en behulpzaam, maar de medewerkers zijn verzameld rondom de kassa balie en hebben een gesprek met elkaar. Ik word wel geholpen, maar ik moet daar wel signalen voor afgeven. Er kunnen meerdere artikelen ter meeverkoop aangegeven worden.
- 7 De medewerkster heeft een open houding en is behulpzaam zonder opdringerig te zijn. Ze is vriendelijk, maar helpt niet actief en probeert geen bij verkoop te doen.
- 7 Als ik aangeef dat ik een jurkje zoek voor een bruiloft, komt ze gelijk met leuke / mooie jurkjes. Alleen jammer dat ze zegt vorige week is er ook een vrouw geweest die zwanger is.
- 7 De medewerkster begroet me, spreekt me aan en komt me helpen. Als ik me omkleed, merk ik dat ze steeds voor de paskamer blijft staan en ik voel me daardoor wat ongemakkelijk en opgejaagd.
- 7 Ik geef een zeven omdat ik het verkoopgesprek voldoende vind. Mijn punt zou hoger zijn als de medewerker iets alerter is bij de paskamer. Het duurt een paar keer wat lang voor ze bij de paskamer komt kijken (als ik geen mysteryshopper was, zou ik daar niet op wachten en me al omkleden) en geeft het m.i. wat snel op om leuke dingen voor me te zoeken en me andere dingen te laten zien.
- 7 Het gesprek kwam moeilijk op gang en de medewerkster heeft mij niet gevraagd of ze me kan helpen, als ik haar benaderd komt ze met diversen opties aan. Echter vaak met iets wat lijkt op wat ik eerder aangegeven heb niet leuk te vinden. Ze adviseert goed in het ondergoed en/of onderjurk die bij deze jurk nodig is.
- 7 De verkoper wil graag een passende jurk verkopen en toont mij enkele goede opties en kijkt kritisch en spontaan mee tijdens het passen. Er worden wel enkele kledingstukken genoemd waarbij ik de jurk kan dragen, maar er worden geen aanvullende artikelen aangeboden uit de winkel. De medewerksters houding aan het einde, is ongeïnteresseerd als ik na wil denken.
- 7 De medewerkster stelt voldoende vragen aan mij en laat voldoende kleding zien, echter de medewerkster vraagt niet of ik er verder nog iets bij wil dragen en doet totaal niet aan bijverkoop. De medewerkster wijst ook niet op reclameartikelen.
- 7 De verkoper is heel vriendelijk en neemt veel tijd. Ze geeft veel advies. We hebben het idee dat de medewerker wat meer sturing kan geven. Het is wel uitgebreid maar toch vrijblijvend. De medewerker is misschien te voorzichtig en mag wat meer zekerder over komen.
- 7 De medewerkster is behulpzaam, maar ik voel dat ik moet kopen. Passen is kopen idee, krijg ik door de manier waarop ik geholpen ben. De stap om terug te komen en af en toe wat te passen, wordt dan verkleind.
- 7 De medewerker kan meer vragen stellen. Ze weet niet exact waar we naar op zoek zijn. De medewerker laat een aantal jurken zien en doet zeker moeite om iets moois te vinden.
- 7 De medewerker doet haar best maar er is weinig kleding in de winkel in maat 38. De jurk die het beste past vindt mijn vriendin dan ook niet zo mooi. De medewerker zegt zelf dat we beter ergens anders kunnen kijken omdat er weinig is in maat 38.

- 7 De medewerker laat verschillende jurken zien. Ze vraagt naar de kleur en ze vraagt naar de maat. De medewerker neemt tijd voor ons om een aantal jurken te laten zien. Ze vraagt wat wij ervan vinden.
- 7 De medewerker geeft mij goed advies over de manieren waarop de tuniek te dragen is en probeert nog een extra artikel bij te verkopen. Ze gaat echter voorbij aan het feit dat de betreffende tuniek mij niet zo heel erg goed staat, wat voor mij vrij duidelijk is als ik in de spiegel kijk.
- 7 Op een vlotte en vriendelijke wijze werd ik begroet en nam de medewerkster het initiatief om mij aan te spreken. Er werd goed geluisterd naar mijn wensen en de medewerkster zorgde actief voor voldoende alternatieven. Er werden wel veel alternatieven getoond waardoor ik het moeilijk vond om keuzes te maken. Ook werd het door de actieve en soms enigszins opdringerige wijze van de medewerkster moeilijk om van aankoop af te zien.
- 7 Ik geef een ruime voldoende. De medewerkster weet mijn wensen goed te achterhalen, door het stellen van gerichte vragen, zoals welk type/model jurk ik mooi vind, de kleur, de maat en dergelijke. Verder heeft de medewerkster steeds een open en positieve houding.
- 7 Ik geef een ruime voldoende. De medewerkster is in staat mijn koopwens goed te achterhalen en toont mij diverse leuke jurken.
- 6 Ik heb niet de makkelijkste confectiemaat voor het aanbod van deze winkel. Toch spreekt het assortiment me zeer aan en dat laat ik voortdurend merken. Na zoeken vind ik veelal zelf mooie stukken. De medewerker laat ze me passen en uiteindelijk draag ik iets dat mij vlot en modern staat en waarin ik me erg modieus voel. De combinatie schoenen en de legging en tuniek staan me goed. Soms worden twijfels (ben ik niet te oud voor zo'n combinatie?; is de tuniek niet wat te klein?) ongelooftwaardig snel weggenomen, maar de overtuigingskracht van de medewerker werkt wel. De broek vind ik zelf te klein (te kort in de taille). De medewerker ziet dit ook. Zij adviseert me een stuk elastiek erbovenop te zetten zodat het hoger in de taille past. Ik vind dit voor dergelijke dure kleding een verkeerd advies.
- 6 Wat mij betreft heeft deze mevrouw niet helemaal door welke kledingstijl bij mij past.
- 6 De medewerkster is behulpzaam zonder opdringerig te zijn, maar is tijdens het gesprek wat afstandelijk en het gesprek verloopt wat stroef.
- 6 Deze vriendelijke verkoopster kan veel meer!!! Ik kwam binnen en ze zei: hallo en ging om mij heen (iets te dicht op mij) kleding recht hangen. Ze liet mij de hele winkel (rechterhelft van De Windt, hippere kleding) doorkijken zonder mij aan te spreken. Ondertussen bleef ze wel in mijn buurt... Toen ik HEEL lang bij bepaalde jurkjes keek sprak ze me pas aan... Moet VEEL eerder. Ze mag veel assertiever zijn. Wat gebeurde toen ik aan het passen was... Haar collega in knalblauwe jasje kwam erbij staan en HING op soort hoge stelling. Dat kon ECHT niet... En ging ook oordelen over het jurkje. Ze was duidelijk assertiever maar voelde voor mij niet goed.
- 6 De medewerkster komt plichtmatig over.
- 6 Ik geef een 6 door de slechte benadering van de medewerkers in de winkel, als ik echter alleen een cijfer voor het gesprek moet geven dan is dat ruim voldoende, al mag ze me meer motiveren om te gaan passen.
- 5 Ik word niet begroet of aangesproken en spreek na tien minuten de medewerkster zelf aan. Zij probeert mij wel te helpen, maar het komt niet echt geïnteresseerd over.
- 5 Hoewel de medewerker niet in mij, mijn dochter of aankomend feest geïnteresseerd is, probeert hij mij wel te helpen. De jurkjes die hij toont zijn weliswaar te groot en niet mijn smaak, maar hij probeerde wel meerdere opties.
- 5 De medewerkster scoort laag omdat ze mij niet op een prettige manier weet te helpen. Ze is plichtmatig en gaat ervan uit dat ik iets ga kopen. Ik word goed geholpen bij de paskamer en krijg leuke jurkjes aangeboden, maar er is geen gemeente aandacht. Ik doe eerder mijn best en ben erg enthousiast over de getoonde artikelen en wil toch even nadenken over de keuzes die ik heb gepast. De medewerkster zegt niets, ook niet als ik wegga. Ik ga met een slecht gevoel de winkel uit.
- 5 Ik geef aan een te nauwsluitende tuniek niet al te prettig vind zitten. Toch stimuleert de medewerkster mij de tuniek te passen. Wanneer ik aangeef het niet mooi te vinden geeft de medewerkster als andere optie een veel wijder model tuniek. Het moment dat de medewerkster zonder pardon een kennis helpt met advies over colbertjasje en eigenlijk met mij bezig is vind ik niet horen bij een goed verkoopsgesprek.

- 5 Ik loop zelf met mijn keuze naar de mannelijke medewerker. Hij vraagt: "Wordt dit 'm? ". Ik zeg nog even na te denken. Ik vraag zelf naar de wasvoorschriften, welke hij van het labeltje leest. Hij blijft wel correct en vriendelijk.
- 5 De medewerkster is bij de paskamer tegelijkertijd met een andere klant bezig en zij gaat zelfs een aantal maal voor mijn neus staan als ik in de spiegel wil kijken. De medewerkster is dan te druk met de andere klant bezig, waardoor ze me niet opmerkt, terwijl ik heel dichtbij sta. Bovendien word ik niet aangesproken of ik geholpen kan worden; ik zoek in eerste instantie zelf een jurk uit. De medewerkster voorziet mij wel van erg goede adviezen, zodra ik in het vizier ben. Ze geeft aan welk ondergoed ik onder de jurk kan dragen, zodat het minder tekent en geeft me een jurk die ik zelf niet zou uitzoeken, maar die erg leuk staat.
- 4 Zij is een passieve verkoopster. Als ik iets vraag antwoordt zij mij wel maar als ik niets doe zou zij mij laten gaan zonder maar iets te zeggen.
- 4 Als ik de paskamer uitkom, dan is er niemand voor advies. Ik sta uitgebreid voor de grote spiegel te draaien, maar er komt niemand. Een andere verkoopster pakt uiteindelijk de kleding aan. Niemand vraagt wat, probeert tot koop te overtuigen of neemt afscheid.
- 4 Ik moet de medewerkster zelf aan spreken. Ik stel haar een vraag en krijg daar een kort, bijna ongeïnteresseerd antwoord op. Ik voel mij tijdens het gehele bezoek niet op mijn gemak en op mijn plaats in de winkel.
- 3 Als ik binnenkom word ik begroet. De manier waarop ze 'Hallo' uitspreekt komt op mij over als niet echt. Ze houdt haar hoofd iets teveel omhoog wat op mij als arrogant over komt. De medewerkster die na een tijdje vraagt of ik ergens naar op zoek ben, komt wel vriendelijk en echt over. Hierna geef ik voldoende koopsignalen af. Ik kijk zoekend om mij heen, pak jurken vast maar niemand die nogmaals aandacht aan mij geeft. Medewerkster twee is druk bezig met een verkoopsgesprek. Medewerkster 1 is in gesprek bij de kassa met een klant over privé zaken. Ik kan het gesprek letterlijk horen. Als ik achter haar ga staan om aan te geven dat ik wat wil vragen word ik gewoon genegeerd. Ik krijg het gevoel onzichtbaar te zijn. De medewerkster laat zelfs niet blijken dat ze me ziet. Terwijl het onmogelijk is dat ze me niet ziet. Ik krijg een heel vervelend gevoel. Er wordt rustig doorgepraat, ik vind dit ontzettend klantvriendelijk over komen. Dit heeft echt een paar minuten geduurd. Als dit een privé aankoop zou worden was ik op dat moment al lang de winkel uit gegaan. Als de mevrouw voor mij zelf initiatief neemt om weg te gaan draait de medewerkster naar mij toe, ze biedt geen excuus aan. Ze vraagt niet waar ze mij kan helpen het is stil en ik moet zelf beginnen. Als ik uit de paskamer kom met een jurkje maat L is het eerste wat ze zegt 'Oh die moet groter'. Terwijl ik zelf nog niks heb gezegd. Ze loopt gelijk weg zonder met mij te overleggen. Op dat moment krijg ik het gevoel dat ze me dik vind. Ik word hier onzeker van, en ben zeker niet meer in de shop mood. Ze komt met een XXL aan. Normaal gesproken heb ik M/L. Bij een ander jurkje is het eerste wat ze zegt 'Deze tekent mooi af'. Ook hier krijg ik een enorm rot gevoel. Er is geen contact met mij, ik voel me een paspop. Ik besluit hier nooit meer terug te komen voor een privé aankoop.
- 3 De medewerker reageert alleen met korte antwoorden op mijn vragen. Uit zich zelf zegt zij niets.
- 3 Zie eerder geschreven tekst. Ik vind het dan ook geen verkoopsgesprek. Ze kwam niet met ideeën en ik heb alleen de jurken aangehad waar ik zelf aangaf dat ik wel mooi vond.
- 2 Ik maak enkele keren oogcontact met verschillende medewerksters, maar ik word niet begroet. Er wordt ook niet gevraagd of ik geholpen wil worden en na mijn eigen hulpvraag word ik ongeïnteresseerd geholpen. Ik word niet gemotiveerd om te passen en als ik na het passen zeg dat ik er nog even over na wil denken zegt de verkoopster alleen "jawel". Deze opmerking geeft mij geen fijn gevoel. Er wordt geen gedag gezegd als ik de winkel verlaat, ondanks dat er op dat moment weinig klanten meer in de winkel zijn.
- 2 Er kon geen verkoopsgesprek plaatsvinden; de medewerksters die ik benaderde om een gesprek mee aan te knopen, keerden mij allen de rug toe of liepen van mij weg.
- 2 Er is nauwelijks sprake geweest van een verkoopsgesprek. De medewerker heeft geen interesse in mij getoond en slechts kort antwoord gegeven op mijn vragen over de collectie. Zij toonde geen interesse toen ik ging passen en deed geen moeite om mij verder te helpen of te benaderen.
- 2 De medewerkster geeft ons geen aandacht. Als we gaan passen moeten we om haar advies vragen waarna ze met een simpel antwoord nonchalant reageert. We worden niet begroet en er wordt geen gedag gezegd. De kleding die we hebben gepast was te klein, ze zei dat het goed afkleedde maar dat was niet zo.
- 2 De medewerkster komt niet naar me toe als ik koopsignalen afgeef. Bij het verkoopsgesprek komt de medewerkster erg plichtmatig over en stelt nauwelijks vragen waardoor ze mijn wensen niet goed kan achterhalen. Zodra ik het pashokje verlaat is de medewerkster in de winkel en komt niet direct naar me toe. Ik

moet daar bij alle passessies enige tijd op wachten. Zodra ik aangeef dat ik er nog even over na wil denken toont de medewerkster geen interesse meer. Ik moet de kleding zelf weghangen.

- 2 De medewerkster doet geen moeite te verkopen of een gesprek aan te gaan. Ik krijg het gevoel dat ze het niet op prijs stelt dat er klanten in de winkel zijn. Niet alleen tegen mij wordt er kortaf gedaan, maar ook tegen de andere klant in de winkel.
- 1 De verkoper heeft mij op 1 punt na compleet genegeerd. De verkoper geeft mij een extreem ongemakkelijk gevoel. Ik behoor blijkbaar niet tot de hippe doelgroep, dus wordt er geen aandacht aan mij geschonken. Dit is een veelgemaakte fout bij verkopers. Men vertrouwt erop dat zij hun klanten eruit kunnen "pikken". Aan iemand zijn kleding kun je niet altijd zien of iemand wel of niet iets wil kopen. Het was echt de meest slechte winkelervaring sinds tijden. Ondanks dat ik dus het pashokje niet uit kon omdat dat wat in aan had te klein was, heb ik geprobeerd een foto te maken van hetgeen dat ik aan had.
- 1 Bij binnenkomst word ik door de medewerkster begroet met een verplichte "goede middag" omdat ik haar begroet. Ze bekijkt mij van top tot teen met een onaangename houding. Ze benaderd mij op geen enkel moment en neemt afstand van mij. Het komt op mij over alsof zij voelt dat ze "boven mij staat". Als ik de medewerkster vraag of ze nog meer van het soort jurkjes hebben dat ik in de hand heb antwoord zij neutraal "ik heb daar nog hetzelfde jurkje in het zwart hangen". Daarbij wijst ze naar het desbetreffende rek. Ik moet het zelf maar zien te vinden! De medewerkster geeft mij vanaf het begin af aan het gevoel alsof ik er niet ben.

Bijlage 2: Wat is nou de modetrend van dit najaar?

- "Ik zal het je laten zien". Vervolgens wordt hier niet echt duidelijk op terug gekomen.
- 'Je ziet vooral veel bruin, groen en blauw.'
- "De modetrend van dit najaar zijn bontversieringen. Schoenen en kleding zijn afgezet of versierd met bont. Lange jurken en mantelpakjes zijn eveneens de modetrend".
- Als antwoord op die vraag pakt de medewerkster een vlot jurkje vast en pakt daar vervolgens een vest bij die ik met het jurkje kan combineren.
- Als ik naar de modetrend vraag voor de winter, vertelt de medewerkster mij dat de modetrend grijs en zwart en veel in gebreid of wol is.
- Als ik vraag naar de modetrend dit najaar, geeft de medewerkster aan dat dit voor elke klant verschillend kan zijn. Het is wel trend om met veel accessoires te werken zoals sjaaltjes en riemen.
- Als ik vraag naar de modetrend, geeft de medewerkster aan dat het wel mode is om laagjes te dragen, maar het is maar net wat een klant mooi staat en of dat wel bij de klant past.
- Daarop antwoord zei: Dat is de kleuren die wij in de winkel hebben. (Dit was voornamelijk leverkleurig)
- Dat wat ik hier in mijn handen heb, grijs en een dierenprint.
- De medewerker geeft aan dat de nieuwe kleuren in echte herfsttinten zijn, zoals het groen wat ik nu aanheb. Tevens vertelt zij dat iemand vooral moet dragen wat hij zelf fijn vindt.
- De medewerker heeft het over de kleur beige en zwart. Dat zijn kleuren van dit jaar.
- De medewerker heeft het over een jurk die gebreid is. De medewerker zegt dat het de mode is dit jaar.
- De medewerker loopt met mij mee langs de stellingen en laat mij zien wat op dit moment de trend is. Ook haalt de medewerker steeds iets te voorschijn van de stellingen. De medewerker schat goed in waar ik naar gevraagd heb en laat verschillende jurkjes zien en bijpassende shirts of vestjes.
- De medewerker vertelt dat ze alle trends in de winkel hebben hangen. Het assortiment voor deze herfst is inmiddels compleet, voor de kerst komt er nog een nieuwe collectie. De kleuren die de medewerker aangeeft zijn blauw/grijs, taupe, bruin en oud roze tinten. De stoffen zijn vooral niet glad en saai.
- De medewerker vertelt mij dat in deze herfst de donkere kleuren in de mode zijn, dus veel zwart, grijs en andere donkere kleuren.
- De medewerker zegt dat grijstinten en aardetinten zijn, "een beetje wat er in de winkel hangt".
- De medewerker zegt dat de grof gebreide artikelen in de mode komen.
- De medewerker zegt dat er verschillende kleuren in de mode zijn. Ze zegt dat zwart in de mode is.
- De medewerker zegt dat er verschillende soorten kleding in de mode zijn. De medewerker zegt dat een gebreide jurk in de mode is.
- De medewerker zegt dat voor een zwangere vrouw er verschillende kleding mogelijk is. De medewerker zegt dat de kleding alleen bij de buik groter is.
- De medewerker zegt dat zij vooral kijken naar de wensen van de klant. Dat is dit najaar de rimpelrok.
- De medewerker zegt in een notendop: "Er komen vooral vrouwelijke vormen in de mode dit najaar. Kledingstukken kenmerken voor vrouwelijke figuren, zoals jurkjes en rokken worden weer vaak gedragen. Ook veel lagen over elkaar met vooral ijsblauw -en bruintinten."
- De medewerker zegt: "Bruin, cognac-kleuren zijn op dit moment in. Ook donkerblauw kan. Onder het tuniek kunt u lange laarzen dragen, een legging of een dikke panty".
- De medewerker zegt: "Vooral bruin -en blauwtinten raken in. Dames raken geïnteresseerd in de meer vrouwelijke pasvormen in kleding. Er worden bijvoorbeeld vaker rokjes en strakke broeken gedragen met hakken.
- De medewerkster antwoordt dat eigenlijk alles kan en dat er niet een speciale trend is.

- De medewerkster beantwoordt deze vraag met diverse antwoorden. Er worden mij schoenen, korte laarzen en bepaalde leggings getoond en geadviseerd omdat dat de trend is dit jaar. Ik kan de gepaste jurk met van alles combineren en de medewerkster biedt mij diverse artikelen zoals colberts en riem omdat die accessoires een trendy/modieus geheel vormen.
- De medewerkster gaat hier niet uitgebreid op in. Ze laat wel wat kleding zien. Ik vraag daarom welke kleuren er in zijn. De medewerkster zegt dat de grijs tinten en bruine tinten in zijn.
- De medewerkster gaf aan dat de kleuren camel, grijs en zwart echte modekleuren waren. Tevens gaf zij aan dat er veel vesten gedragen werden.
- De medewerkster geeft aan dat de gebreide stoffen in zijn, maar toont ook twee zijden jurken in een mooie kleur blauw en groen. De bruintinten doen het ook goed.
- De medewerkster geeft aan dat er diverse kleuren hip zijn vooral bruin en blauw.
- De medewerkster geeft aan dat er veel met bond wordt gewerkt dit najaar.
- De medewerkster geeft aan dat er warme kleuren erg modebewust zijn dit jaar.
- De medewerkster geeft aan dat warme tinten zoals oranje in de mode zijn voor dit najaar.
- De medewerkster geeft aan dat zij in de winkel de Italiaanse mode verkopen. Die is sterk in het combineren van materialen. Zij laat me het tuniekje zien dat een combinatie is van een viscose shirt met een zijde bovenlaag. Zij zegt dat leggings en strakke broeken trend zijn. Ook laat ze me de lange vesten zien, vaak afgerond met immitatie bont kragen.
- De medewerkster geeft aan: "Er zijn veel felle kleuren in de mode wat ik niet makkelijk verkoop, ik heb toch het meeste zwart ingekocht, want dat hebben mijn klanten graag. Daarnaast heb ik wat van de poederkleuren ingekocht."
- De medewerkster geeft kort antwoord en zegt dat de kleuren bruin, grijs en zwart erg in zijn zoals ik kan zien in de winkel.
- De medewerkster geeft mij twee jurken en geeft aan welke mij beter staat en bij welke gelegenheden de jurken gedragen kunnen worden. De medewerkster zegt dat alles nieuwe collectie is en ik moet zelf kijken wat mij beter staat.
- De medewerkster geeft zelf al aan dat de wollen tuniek/jurk met en zonder print het helemaal is en dat als ik er een jasje op draag het helemaal af is.
- De medewerkster kijkt mij wat verschrikt aan, en antwoordt dan dat het toch vooral de natuurtinten zullen zijn. Verder negeert ze mijn vraag en loopt verder de winkel in.
- De medewerkster laat mij een leuke vest in terra tint zien. Ze zegt dat dit een mooie najaarskleur is en dat de bontkraag helemaal de trend is voor het najaar.
- De medewerkster laat wat verschillende trends zien aan de hand van de mannequins op de etage, en speelt hierbij in op mijn zoekvraag.
- De medewerkster liet wat kledingstukken zien die echt uit de collectie springen en volgens haar typerend zijn voor de voor de trends van dit najaar. Denk hierbij aan feestjurken met glitters, "nude-kleurige" tunieken, kleding met bont en prints.
- De medewerkster verteld uitgebreid wat de nieuwe kleuren zijn, dit zijn lekker felle kleuren. Ook zwart zal gedragen worden. Ook zegt ze dat het kabeltruien zijn en geen gladde truien.
- De medewerkster vertelt dat de felle kleuren en ook wel zwart in de mode komen.
- De medewerkster vertelt dat de modetrend dit najaar veel aardse kleuren heeft met een paar andere kleuren. Een paar andere kleuren springen eruit, zoals rood en kobalt blauw. Dit najaar worden er vele tunieken gedragen met een warm vest. Ook worden er veel leggings gedragen met een paar laarzen. De laarzen hebben dit najaar een zool die doorloopt.
- De medewerkster vertelt dat er drie verschillende soorten jurkjes/tuniekjes in zijn in het najaar. Namelijk hoog uitgesneden jurkjes/tuniekjes, laag uitgesneden jurkjes/tuniekjes en egale jurkjes/tuniekjes. Deze zijn in verschillende kleuren te verkrijgen.
- De medewerkster wees de kleuren aan die in de mode waren. Dit waren: zwart, grijs en blauw.

- De medewerkster wijst me op bontjes (verwerkt in bijvoorbeeld een bodywarmer) en korte jurkjes.
- De medewerkster wijst naar de paspoppen in de winkel en zegt dat de trend van dit jaar vooral veel grijs, zwart en beige laat zien en de kleur paars/aubergine. Verder geeft ze aan dat het “een en al vesten is” dit jaar.
- De medewerkster wijst naar een kledingschap waar bruin en oranje kleding hangt en zegt daarbij dat daar de kleding in de modetrend van dit najaar hangt. Zij zegt daarbij dat ik alleen moet kopen wat ik mooi vind en niet alleen omdat het een trend is.
- De medewerkster zegt dat alles in Italië op de beurs pas ingekocht is en bij een artikel die ik aan wil doen, zegt de medewerkster dat dit de mode is dit jaar en dat iedereen daar in zo'n jurkje loopt. De medewerkster vertelt dat ze regelmatig naar de beurs gaan en inkopen doen. Bij een ander jurkje die ik aandoe, zegt de medewerkster dat niemand verder deze jurk heeft en kan kopen omdat er maar een van is.
- De medewerkster zegt dat alles nieuwe collectie is en dat ik gewoon iets moet nemen wat ik wil en wat bij me past. Alles kan, de riem die ik krijg aangeboden bijvoorbeeld past goed bij de gepaste kleding.
- De medewerkster zegt dat de jaren '70 hun stempel op de mode drukken en dat komt vooral tot uitdrukking in wijd uitlopende broeken en chique blouses, al dan niet met sjaaltje of strik. De vormgeving van jurken en mantels is strak, elegant en vrouwelijk.
- De medewerkster zegt dat de jurk die ik aan het passen ben nieuw binnen gekomen is en dat dat dé kleding van het komende seizoen is.
- De medewerkster zegt dat de kleding die ik pas en de aangeboden riem nieuw is en dat die net binnen zijn. De kleding is modieus en staat mij wel goed. Ik kan de aangeboden kleding op vele manieren dragen en is goed te combineren.
- De medewerkster zegt dat de kleuren tape en beige erg het modebeeld bepalen. Ze zegt dat de winkel erg aansluit op wat de mode zal zijn dus dat alles eigenlijk wel kan. De medewerkster wijst op de paardrijdbroek als mode item. Ook fleurige bloemenprints zijn in de mode.
- De medewerkster zegt dat de lichte kleuren trend zijn in combinatie met leger groen. De gebroken witte kleding kan heel goed in het najaar gedragen worden in combinatie met een bruine laars, riem en jasje.
- De medewerkster zegt dat de modetrend dit jaar afwisselend is en er veel soorten kleuren verkrijgbaar zijn. De kleding is dit jaar erg gevarieerd, wat het veelzijdig maakt en keuze mogelijkheden geeft.
- De medewerkster zegt dat de modetrend dit jaar afwisselend is en er veel soorten kleuren verkrijgbaar zijn. Er worden matte kleuren gebruikt, maar ook opvallende felle kleuren met motieven. De kleding is dit jaar erg breed, wat het veelzijdig maakt en keuze mogelijkheden geeft.
- De medewerkster zegt dat de modetrend dit jaar erg verschillend is en er van alles wel wat is. Er worden matte kleuren gebruikt, maar ook felle kleuren met motieven. De kleding varieert dit jaar erg en dat maakt dat voor ieder wel zijn smaak erbij zal zitten.
- De medewerkster zegt dat de modetrend dit jaar erg verschillend is en er van alles wel wat is. Er worden veel zachte kleuren gebruikt, maar ook felle kleuren met motieven. De kleding varieert dit jaar erg en dat maakt het voor iedereen wel interessant.
- De medewerkster zegt dat de modetrend dit jaar mooie kleuren heeft en ook erg varieert, zo is er voor iedereen wel iets bij.
- De medewerkster zegt dat de modetrend herfstkleuren zijn. Het materiaal is veel wol, gebreide jurken en leren jasjes. Deze herfst en winter is het dragen van laarzen een must. Leggings en Tuniek worden veel gedragen met een warm wollen vest. De medewerkster zegt dat dit te combineren is met een dikke wollen sjaal.
- De medewerkster zegt dat dit erg persoonlijk is en dat de winkel veel heeft en ik moet echt iets hebben wat bij me past.
- De medewerkster zegt dat het smaak afhankelijk is en dat ik zelf moet nemen wat ik mooi vind.
- De medewerkster zegt dat jassen en mantels dit najaar belangrijker zijn dan ooit. Met een maxi coat (lang tot op de grond) kom je altijd goed voor de dag. Kleur blijft deze winter in: vooral oranje, aubergine, wijnrood, paars, zeegroen en indigoblauw doen het goed. Daarnaast ook de geijkte winterkleuren waaronder veel grijs.
- De medewerkster zegt dat natureltinten veel gezien zijn.

- De medewerkster zegt dat qua kleur, rood en warme kleuren zijn de modetrend van dit najaar. Zij zegt vervolgens dat qua model zijn er veel wijde modellen dit najaar.
- De medewerkster zegt dat ze in deze winkel niet erg aan de mode meedoen en altijd van alles hebben, in veel verschillende kleuren.
- De medewerkster zegt: "kleuren, heel veel kleuren. En bruin."
- De medewerkster zegt: "Onder de tuniek kan een legging of dikke panty en lange laarzen. Het zwart met vele kleuren is nu wel mooi".
- De mode van dit moment is veel kleuren met printen, waarin stippen ook weer helemaal terugkomen.
- De modetrend van dit najaar zijn vooral kledingstukken in de kleuren paars, bruin en grijs. Verder ook veel kleding die 'op laagjes' gedragen kan worden.
- De verkoopster zegt dat de mode voor deze herfst meer het accent op donkere kleuren legt. Met name zwart en bruin zijn populair. Ook zijn er andere kleuren beschikbaar zoals donkerpaars of rood. Qua stof worden dikkere stoffen verkocht in de winkel. De accessoires worden ook aangepast met het seizoen, geeft de medewerkster aan. Zo liggen er nu ook dikkere sjaals in de winkel.
- Door het zware accent van de medewerker kon ik haar niet altijd goed verstaan.
- Een kabeltrui.
- Er is van alles aanwezig in de winkel waar ik op gewezen word. De medewerkster zegt dat ik iets moet nemen wat bij me past.
- Er wordt mij een sjaal aangeboden en er wordt gezegd dat deze sjaal past bij de gepaste jurk. De gepaste jurkjes, vooral de zwarte kleur kan ik blijven dragen, die is altijd goed en kan gecombineerd worden met sjaals en allerlei accessoires, wordt er gezegd.
- Felle kleuren, zoals fuchsia en zwart en grijs zijn in de mode.
- Geen enkele van de medewerksters in de winkel die ik bezocht was aanspreekbaar.
- Het Engelse landleven speelt een grote rol. Ook weer veel geruite blouses, voorbeeld tuniek van Masion Scotch. Veel enkellaarsjes, wijst naar laarsjes die achterin de winkel staan bij de paskamer.
- Hij vertelde mij dat 'alle jonge meiden' nu in tiggerprints lopen en dat ook Chanel-achtige jasjes in zijn, want 'ook de Zara hangt er vol mee'.
- Ik heb geen gelegenheid gehad om een gesprek aan te gaan met de verkoper.
- Kijk in de winkel, zoals u ziet is alles camel, zwart en grijs. Niet teveel camel en grijs combineren want dan word het snel saai. Ook nepbont (ze wees naar haar gilet). Eigenlijk moet u aantrekken waar u zich het lekkerste bij voelt, toch?!
- Lange jassen komen helemaal in. Verder veel warme herfstkleuren zoals bruin en rood.
- Medewerkster was erg druk met zichzelf en een vriendin/bekende bezig. Dus ik zag geen aanleiding om hier naar te vragen. Er was dan ook niet echt een verkoop gesprek, dus ik kon hier niet op inhaken.
- Na binnenkomst werd ik meteen vriendelijk begroet door een medewerker. Nadat ik had gezegd, dat ik geen flauw idee had, wat de modetrend was, liet de medewerker mij de kleding, kleuren en stijlen zien. Ik was op zoek naar een tuniek en de medewerker pakte allerlei tunieken uit het rek en begon er setjes van te maken.
- Nadat ik de medewerker had gevraagd wat de trend was voor dit najaar, vroeg de medewerker, waar ik naar op zoek was. Ik vertelde op zoek te zijn naar een tuniek en de medewerker liep met mij mee en begon verschillende tunieken voor mij te pakken en liet ze zien.
- Op het moment dat ik deze vraag stel heb ik een gebloemde rode jurk aan. De medewerkster zegt: wat je nu aanhebt is de mode van dit moment. Verder gaat de medewerkster niet in op de vraag en loopt weg om naar een alternatief te zoeken.
- Schattige los zittende jurkjes met een vest erover. Ze wijst een zwart mouwloos jurkje tot aan de knieën aan.
- U ziet veel grijstinten dit najaar en gebreide vestjes.

- Veel gebreide artikelen zowel grofgebreid als mooi luxe gebreide stoffen voor jurken. Kleding met verschillende prints, en kleding met blokkeuren.
- Wat de verkoopster goed deed en daarmee inspeelde op de trends. Ze gaf mij een boekje mee van Save the Queen waarin de gepaste jurk staat. En zei daarbij: in dit boekje staat de jurk en ook leuk de nieuwe dingen van dit seizoen.
- Wij gaan eigenlijk niet helemaal mee in de modetrend van het seizoen. Wij verkopen al 28 jaar items die wij mooi vinden van bijzondere ontwerpers en vaak hebben wij hier maar enkele stukken van of wij ontwerpen de stukken zelf. Het voordeel is wel dat de items eigenlijk tijdloos zijn.
- Ze antwoordt dat aardetinten en dierenprints erg in zijn.
- Ze geeft aan dat broeken die wijd vallen op billen en bovenbenen en strak aan onderbenen de mode zijn voor dit najaar. Ze geeft ook aan dat de mode is wat ik zelf mooi vindt en wat me past.
- Ze geeft aan dat er veel gebreide truien en vesten dit jaar zijn. Verder veel jurken en bloesjes met allerlei verschillende prints. Verder zijn er veel mouwloze vesten en jurkjes.
- Ze zegt dat bontjes dit seizoen helemaal in zijn en dat je dan kleding aan kan doen met korte mouwen.
- Zij geven aan dat men nog steeds veel zwart gecombineerd met felle kleuren ziet. Kleuren zijn veelal gemengd door middel van bijvoorbeeld meerkleurige strepen.
- Zwart is mode en accessoires als een ketting op een jurk of een riem op een tuniek.