

# Eindsymposium Competentieprognosestudie Retail

27 oktober 2022

HOGESCHOOL 



**ESF**  
INVESTEERT IN  
JOUW TOEKOMST



**Vlaanderen**  
is werk

# Programma

- 14.30u: **verwelkoming**
- 14.45u: voorstelling van het onderzoek en de **conclusies**
- 15.30u: keynote **Cis Scherpereel**, groeistrateeg en e-commerce specialist Mex United
- 16.15u: keynote **Luc Ardies**, algemeen directeur UNIZO Winkelraad en voorzitter PMO
- 17.00u: **afsluiting** en netwerkmoment

# Projectteam

Evi Knuts

Onderzoekshoofd Innovatief Ondernemen



Hermien Raedts

Onderzoeker Retailinnovatie en lector



Bart Persoons

Manager PMO



Eva Mertens

Onderzoeker Innovatieve HR en lector



Luc Ardies

Algemeen directeur UNIZO Winkelraad en Voorzitter PMO



Vanessa Abbeel

Opleidingscoördinator en key account opleidingen werkzoekenden

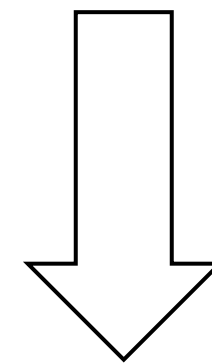




# Voorstelling van het onderzoek en de conclusies

# Onderzoeksvraag en doelstellingen

- **Voorspellen** van toekomstige **competentienoden**
- In kaart brengen huidige opleidings- en onderwijsaanbod



- **Afstemming** opleidings- en onderwijsaanbod op toekomstige competentienoden
- **Bedrijven stimuleren** om met de verzamelde kennis aan de slag te gaan



# Aanpak

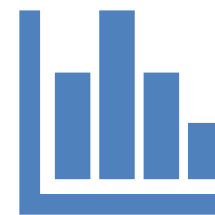
1



## Vooronderzoek

Desk research  
Verkennde workshop  
Bedrijfsbezoeken  
Klankbordgroepen

2



## Analyse

Bevraging  
Analyse opleidingsaanbod

3



## Besluitvorming

Aanbevelingen  
Actieplan

# Desk research

## Trends

- Digitalisering
- Automatisering
- Datagedreven ondernemen
- Klantbeleving & personalisatie
- Duurzaamheid



# Desk research

## Jobs in retail

- Specialist vs generalist
- Flexibilisering
- Perceptie van beroepsimago
- Personeelsverloop
- Krappe arbeidsmarkt







- Impact op vereiste competenties v/e retailmedewerker
- HR-beleid: employer branding & employability
- Actieve loopbanen

# Toekomstige rollen

---

**Rol 1**: de persoon die op de winkelvloer aanwezig is, het nauwst **in contact staat met de klant**, fungeert als eerste aanspreekpunt

---

**Rol 2**: de persoon die actief is **achter de schermen** van de winkel en instaat voor de vlotte dagelijkse werking van de winkel

---

**Rol 3**: de persoon die de **leidinggevende taken** op zich neemt, zorgt voor de aansturing van het team, lange termijn focus hanteert, strategie van de winkel uitwerkt en opvolgt

# Verkennde workshop

- ✓ Soft skills & attitude > domeinexpertise
- ✓ Stages / werkplekieren
- ✓ Klassieke competenties
- ✓ Leervermogen
- ✓ Self management
- ✓ Te weinig aandacht voor soft skills.



# Bedrijfsbezoeken / diepte-interviews

- Eensgezindheid over rol 1 & 3:
  - Rol 1: Communicatieve vaardigheden, flexibiliteit, initiatiefname, klantgerichtheid, samenwerken, productkennis, digitale vaardigheden
  - Rol 3: Leadership, coaching, organisatiebetrokkenheid, communicatieve vaardigheden, leervermogen, planning en organisatie
- Rol 2 wordt divers ingevuld:
  - Logistiek / magazijnbeheer
  - Administratieve functie
  - Social media
  - Aankoop en marketing

Carrefour  
market 

 intratuin

 AUVA

Blabloom  
duurzame conceptstore voor het hele gezin

 jbc



ANNA POPS



# Klankbordgroepen



- Ondernemers aan het woord (3 groepen)
  - Zelfbediening / Bediening / Geholpen zelfbediening

- Facilitator : Professor Gino Van Ossel

- Belangrijke inzichten /conclusies:

- ❖ De digitalisering zal het traditionele verschil tussen zelfstandigen en ketens nog meer op scherp stellen. Ketens werken op efficiëntie en zelfstandige handelaars zullen nog meer inzetten op toegevoegde waarde
- ❖ De toekomst van de zelfstandige handel is niet eenduidig. Enerzijds is de verwachting dat een aantal winkels zal verdwijnen. Anderzijds blaken de deelnemers aan de klankbordsessies van vertrouwen en hebben zij een duidelijke visie op hun toekomst.



# Klankbordgroepen



- ❖ Dit vertaalt zich in een toekomstvisie op de winkelmedewerker in de zelfstandige handel.

“We verwachten een significante verschuiving naar meer complexe taken met een hogere toegevoegde waarde”.

- ❖ Het betekent dan ook een toenemend belang van **competenties** die gericht zijn op de interactie met klanten, het omgaan met digitale hulpmiddelen, analytisch vermogen en commercieel inzicht.



De winkelmedewerker van morgen is flexibel, gaat voluit de interactie met de klant aan, gaat vlot om met digitale middelen en kan goed om met verandering (veerkracht!).



# Klankbordgroepen



De **grootste** uitdaging voor deze succesvolle winkels ?

“voldoende medewerkers vinden met het juiste profiel “



# Kwantitatieve bevraging

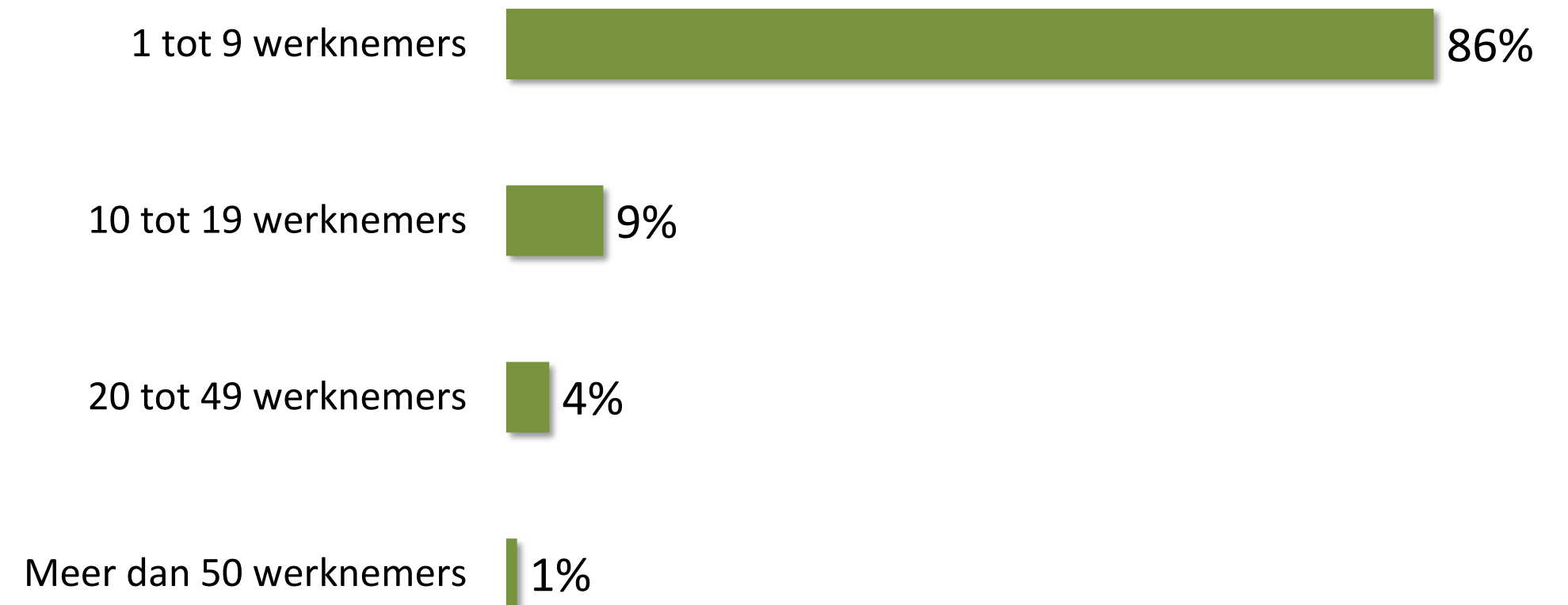
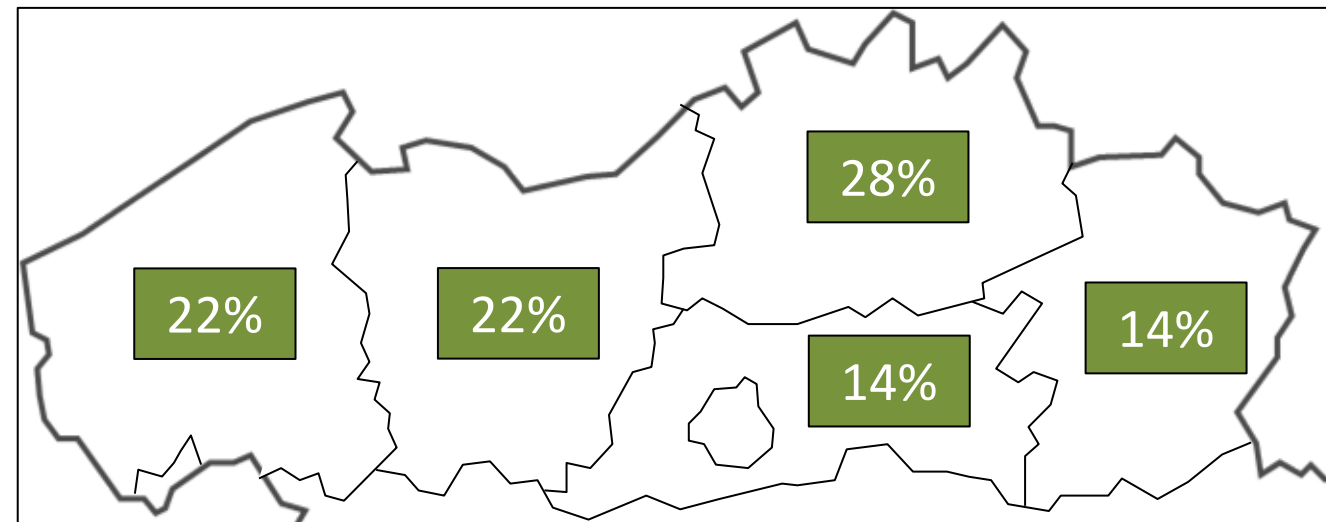


## Doelgroep & inhoud

- Retailers in **Vlaanderen** met **WN** in dienst
- Bevraging omtrent **competentie-** en **opleidingsnoden** van hun medewerkers
- Online bevraging via e-mailuitnodiging op basis van databestand
- Looptijd: 24 mei t.e.m. 13 juni 2022
- 2 herinneringsmails naar non-responders
- 232 deelnemers



# Representatieve steekproef op vlak van provincie en aantal medewerkers



Basis: n=232

De bekomen steekproef werd gewogen op provincie en aantal werknemers volgens de cijfers van StatBel 2020 ([be.STAT \(fgov.be\)](https://www.statbel.fgov.be)).

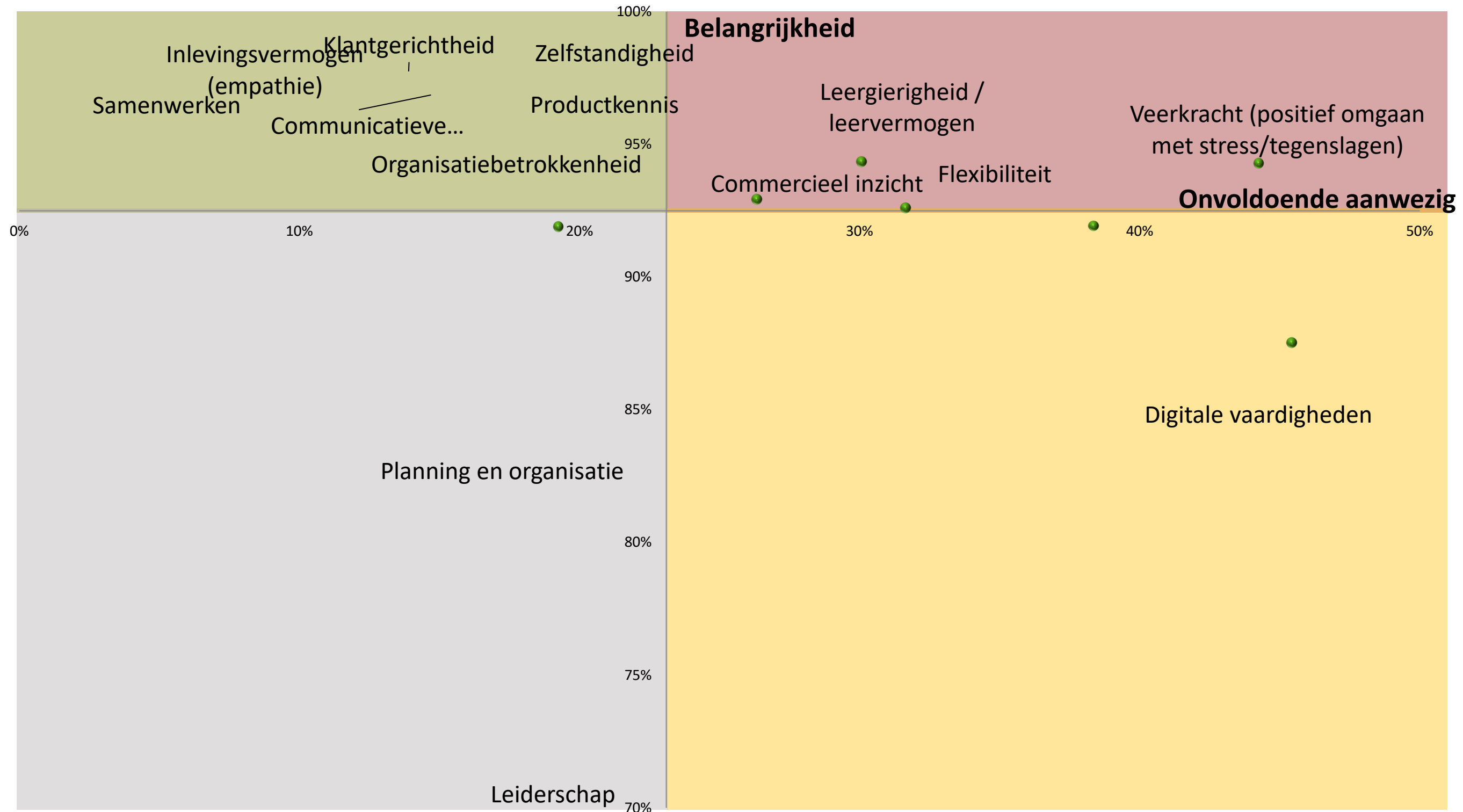
# Profiel van de respondent

Sterkst vertegenwoordigde **sectoren**:

- 35% textiel, schoenen en accessoires
- 21% voeding en genotsmiddelen
- 90% is **zaakvoerder**
- 80% beschikt over één **fysieke** winkel
- 66% beschikt over een **webshop**



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



Basis: alle respondenten (N=232)

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

Leergierigheid /  
leervermogen

Veerkracht (positief omgaan  
met stress/tegenslagen)

Commercieel inzicht

Flexibiliteit

# Vereiste competenties per rol

## Rol 1:

### op de winkelvloer

1. Klantgerichtheid
2. Productkennis
3. Communicatieve vaardigheden
4. Inlevingsvermogen (empathie)
5. Initiatiefname

## Rol 2

### achter de schermen

1. Zelfstandigheid
2. Planning en organisatie
3. Digitale vaardigheden
4. Nauwgezetheid
5. Productkennis

## Rol 3

### leidinggevende & strategie

1. Leiderschap
2. Planning en organisatie
3. Commercieel inzicht
4. Positieve ingesteldheid
5. Communicatieve vaardigheden

# Analyse opleidingsaanbod



**Scope  
Vlaanderen**

- Kennisinstellingen (secundair en hoger onderwijs, levenslang leren)
- Werkveld
- Best practice buitenland

Focus op:

- ✓ Rechtstreekse link met retailsector
- ✓ Opleiding werd effectief aangeboden in 2021-2022 en / of in 2022-2023

# Analyse opleidingsaanbod

**Buitenlandse  
best practices**

## MBO: Blueschool (NL)

Blue school combineert leren, werken en delen van kennis. Het klaslokaal is één van de Jeans Centre filialen. Het gaat om een 3-jarige opleiding die leidt tot het diploma manager retail.



Aanvullende cases: zie eindrapportering.

# Overzicht cruciale competenties voor de toekomst en opleidingen

Secundair onderwijs Niveau 4	Graduaat Niveau 5	Professionele bachelor Niveau 6	Master Niveau 7	Ma-na- ma	VDAB / Syntra	PMO
------------------------------------	----------------------	---------------------------------------	--------------------	--------------	------------------	-----

**Veerkracht**

**Flexibiliteit /  
aanpassingsverm  
ogen**

**Commercieel  
inzicht**

**Leergierigheid /  
leervermogen**

## Legende:



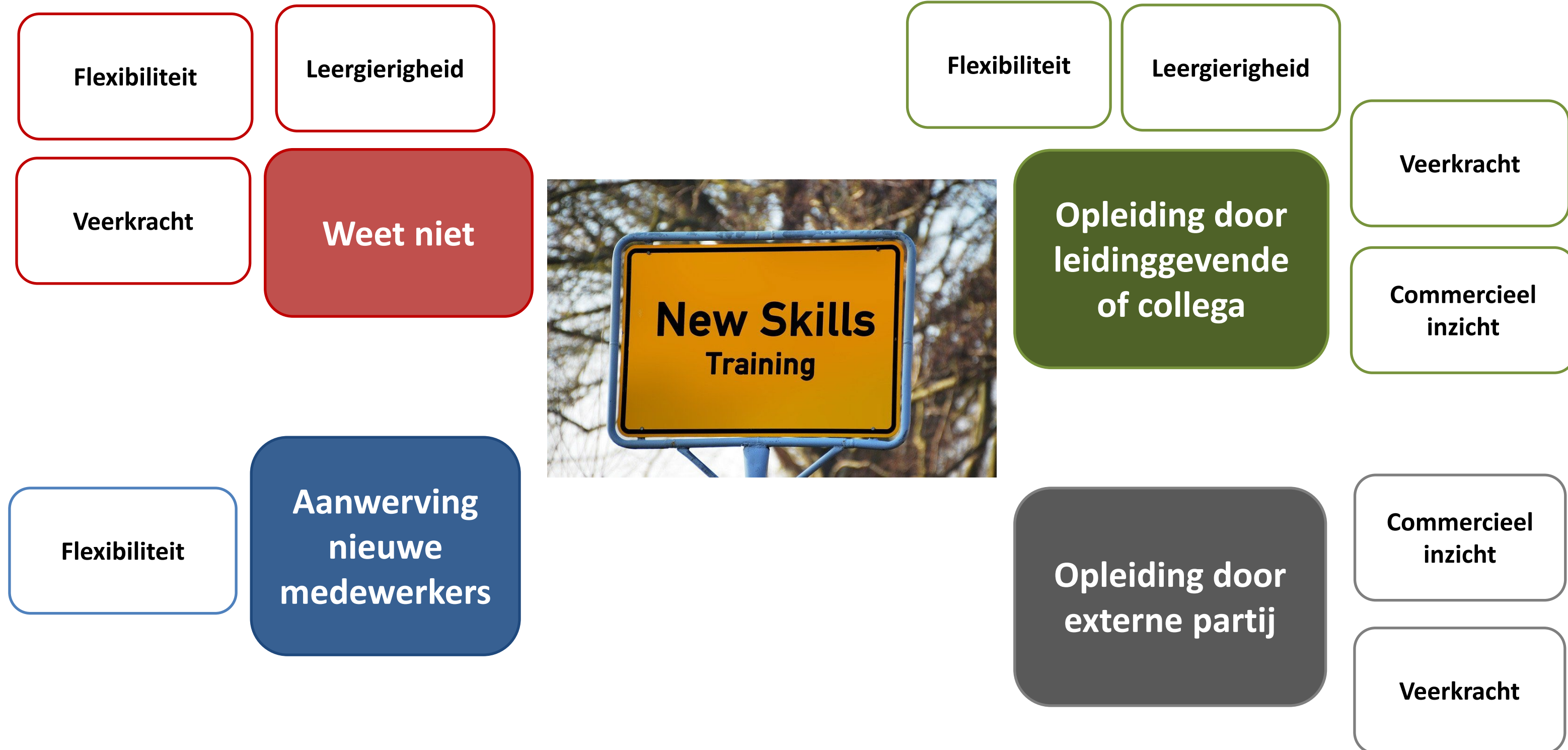
Competentie is vandaag reeds sterk aanwezig in de opleidingen

Competentie is vandaag in zekere mate aanwezig in de opleidingen

Competentie is vandaag niet sterk aanwezig in de opleidingen



# Hoe competenties versterken?



# Hoe aan de slag met de inzichten?



## SMART-actieplan

- ✓ Verslag van de evoluties van de competentienoden
- ✓ SMART-actieplan op basis van competentieprognose
- ✓ Doel: versterken competenties toekomst
- ✓ Engagementsverklaring partners actieplan

# Interesse in bijkomende informatie over het onderzoek?

## Contacteer ons gerust!



Eva Mertens

Onderzoeker Innovatieve HR en lector



[eva.mertens@pxl.be](mailto:eva.mertens@pxl.be)



Hermien Raedts

Onderzoeker Retailinnovatie en lector



[hermien.raedts@pxl.be](mailto:hermien.raedts@pxl.be)



Bart Persoons

Manager PMO



[bart.persoons@pmovzw.be](mailto:bart.persoons@pmovzw.be)



**ESF**

INVESTEERT IN  
JOUW TOEKOMST



Europese Unie



**Vlaanderen**  
is werk