Instore AI-assistent – Lambrechts-Nicolaers

AI als interieurassistent die klanten in de fysieke winkel ondersteunt in het keuzeproces van keramische tegels

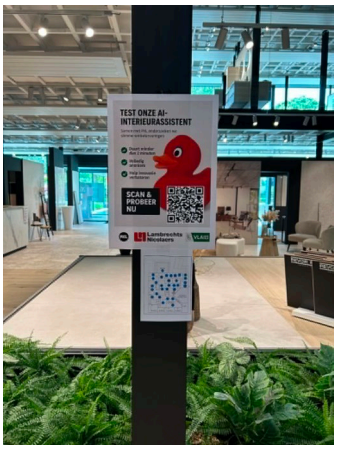
Techniek: AI-assistent via Vibecoding

Executive summary

Lambrechts-Nicolaers NV, een familiebedrijf met meer dan 100 jaar ervaring in keramische tegels en maatwerk in natuursteen, inspireert klanten in een ruime toonzaal met talrijke exporuimtes die vloertegels, plinten, muurbekleding en meubels combineren tot een realistisch interieurbeeld. Tijdens het wachten kunnen klanten in talrijke inspiratieboxen ideeën opdoen. Omdat medewerkers niet steeds onmiddellijk beschikbaar zijn, ontwikkelde Lambrechts-Nicolaers samen met PXL Retailinnovatie een AI-interieurassistent die klanten via enkele gerichte vragen naar de meest relevante inspiratieboxen leidt, nog vóór het verkoopgesprek. Dit living lab test in hoeverre deze laagdrempelige, via vibecoding ontwikkelde oplossing de winkelervaring en de doorstroom naar de verkoper verbetert.

Testperiode:07/05/2026 tot 09/07/2026

Uitdagingen



Bij Lambrechts-Nicolaers ervaren veel klanten uitdagingen tijdens het oriëntatieproces in de toonzaal door het zeer uitgebreide aanbod aan keramische tegels, natuursteen en parket. Het vinden van inspiratie die aansluit bij de persoonlijke interieurwensen is vaak een complexe opgave, waarbij klanten behoefte hebben aan gerichte sturing om de vertaalslag te maken van een algemeen idee naar concrete producten in de winkel.

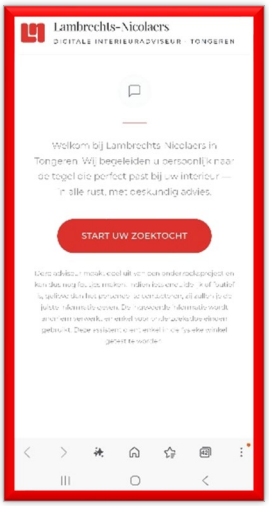
Tijdens hun bezoek aan de toonzaal kunnen klanten in talrijke inspiratieboxen ideeën opdoen. Een inspiratiebox is een kleine ruimte die zowel vloertegels, plinten, muurbekleding alsook enkele meubels bevat om een realistische setting te bieden.

Omdat medewerkers niet altijd onmiddellijk beschikbaar zijn om elke bezoeker persoonlijk rond te leiden, ontbreekt het klanten vaak aan een directe gids die hen naar relevante secties of inspiratieboxen kan verwijzen. Dit kan leiden tot keuzestress en een minder efficiënte winkelervaring, aangezien klanten op zichzelf zijn aangewezen om hun weg te vinden in het grote assortiment.

Om deze drempels weg te nemen, onderzoekt dit living lab in hoeverre een digitale AI-assistent klanten effectief kan begeleiden door op basis van hun voorkeuren gerichte suggesties te doen voor specifieke inspiratieboxen. Op die manier krijgt de klant de mogelijkheid om zelfstandig en gericht inspiratie op te doen bij de meest relevante tegels, wat het keuzeproces aanzienlijk vergemakkelijkt.

Technologie

- **Vibecoding:** De AI-assistent werd in een Proof-Of-Concept vorm via vibecoding tot stand gebracht. Vibecoding is het bouwen van software of apps door in gewone mensentaal aan een AI te vertellen wat je wil maken. Er werd gekozen voor Lovable als platform in combinatie met Mistral. Op deze manier werd getest in welke mate een AI-assistent ook zonder uitgebreide technische kennis gebouwd kan worden en zo een interessante oplossing kan zijn voor retailers die niet over (externe) technische expertise beschikken om een AI-assistent te coderen. Contextuele data werd toegevoegd in een excel. Deze beschreef per inspiratiebox de gebruikte producten, mogelijke toepassingen en onderhoudsvriendelijkheid.

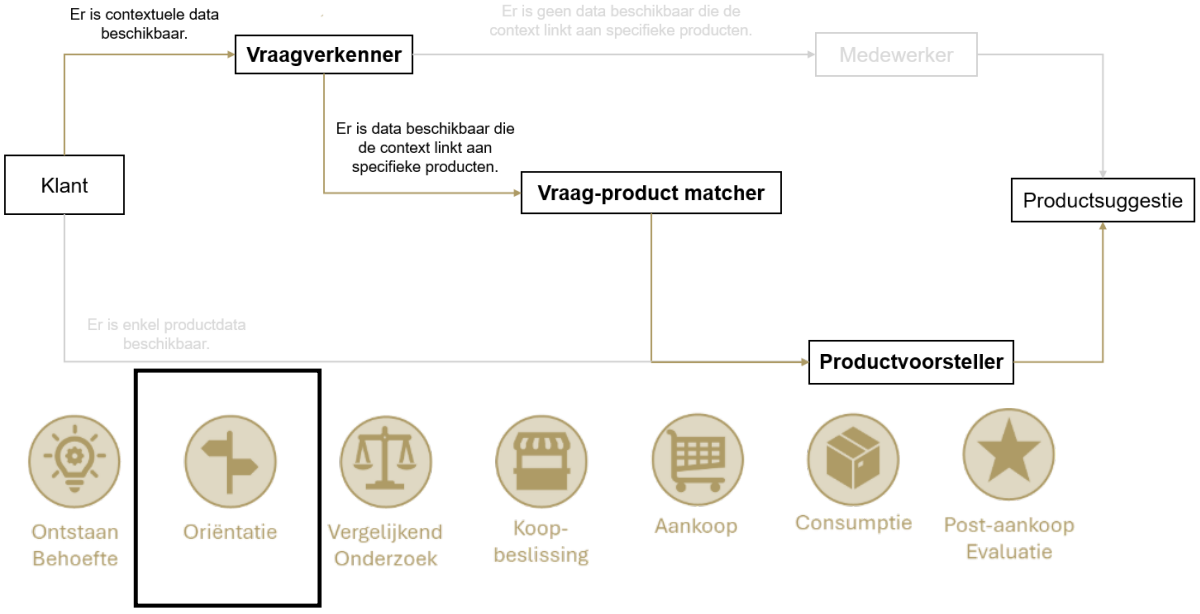


- **Slimme Conversatie-flow:** De AI-assistent stelt dynamische vragen. Bijvoorbeeld: in de woonkamer wordt gevraagd naar kinderen én huisdieren, terwijl in de badkamer de focus alleen op kinderen ligt (veiligheid/slipweerstand).
- **Expert-sturing:** ‘preferentiële boxen’ laten Lambrechts-Nicolaers specifieke tegels boosten of net als laatste optie tonen.
- **Off-topic Controle:** Een "3-strikes-out" systeem dat gebruikers beleefd corrigeert als het gesprek te ver afdwaalt van tegels en interieur.
- **Automatische afsluiting:** Zodra het advies is gegeven, wordt de invoer geblokkeerd om de klant te stimuleren naar de showroom te gaan of een nieuwe zoekopdracht te starten.
- **Data Logging:** gekozen ruimte, look en (alternatieve) match worden automatisch gelogd
- **QR-**code: klanten starten de assistent via QR-codes op hun eigen smartphone.



Raamwerk

Als brug tussen vraag en aanbod gebruikt de assistent het vraag-product-matcher-raamwerk, hetzelfde raamwerk dat ook in de andere PXL living labs wordt toegepast. Op basis van de beschikbare contextuele data koppelt de vraagverkenner klantvoorkeuren aan een productvoorsteller — hier de inspiratieboxen — die vervolgens een concrete productsuggestie doet. Zo situeert de assistent zich in de oriëntatiefase van de customer journey, tussen het ontstaan van de behoefte en de vergelijkende zoektocht in de winkel.



Resultaat en voordelen

De AI-assistent werd ingezet van 7 mei tot 9 juli 2026. Er werden door klanten 68 gesprekken gevoerd wat een behoorlijk aantal is, zeker gezien het aantal bezoekers bij dit type toonzaal beduidend lager ligt dan vb. een supermarkt of kledingwinkel.

Klanten konden op deze manier de inspiratieboxen ontdekken en zich alvast oriënteren vooraleer het gesprek met de verkoper aan te gaan.

Vereisten

- Solide internetverbinding, zowel voor de AI-assistent als voor klanten om de assistent vlot te gebruiken.
- Voldoende zichtbaarheid: in de winkel werd de grote affiche verplaatst naar de ingang van de winkel. Op diverse plaatsen werden de QR-codes herhaald om het gebruik ervan te stimuleren.

Inzichten en key take-aways

- **AI-assistent gebouwd via vibecoding**: Hetzelfde raamwerk dat ook bij de andere living labs werd gebruikt werd toegepast, dit keer via vibecoding. Dit toonde aan dat het raamwerk niet gebonden is aan één technische aanpak. Voor kleinere organisaties of organisaties die snel willen ontdekken of een AI-assistent voor hun winkel geschikt is, kan vibecoding een interessant alternatief zijn.
- **Bewaken van de privacy van de gebruikers**: in plaats van persoonsgegevens zoals e-mailadressen bij te houden (zoals aanvankelijk gevraagd werd), is om privacy-by-design redenen bewust gekozen enkel anonieme sessiecodes op te slaan die eventueel bij een medewerker konden worden voorgelegd.
- **Zichtbaarheid is een noodzaak**: Een AI-assistent die niet zichtbaar is of waar niet duidelijk, op een actieve manier, naar verwezen wordt, zal niet gebruikt worden.

Over Lambrechts-Nicolaers

Lambrechts Nicolaers

Lambrechts-Nicolaers staat voor vakmanschap in tegels en natuursteen. Het familiebedrijf, opgericht in 1924 in Tongeren, wordt sinds 2011 als vierde generatie geleid door Michel Lambrechts. Na jaren van groei en specialisatie in natuursteen, bouwmaterialen en vloer- en wandtegels, focust de zaak vandaag op twee kerntakken: verkoop en plaatsing van keramische tegels en maatwerk in natuursteen. In 2015 opende het bedrijf een extra toonzaal 'Ceramiq – outlet by LN' met Europese tegels aan scherpe prijzen. De afgelopen jaren is de uitgebreide architectentoonzaal volledig vernieuwd met de laatste trends van Europese topfabrieken. https://www.lambrechtsnicolaers.be/

PXL BUSINESS RESEARCH

PXL SMART ICT

PXL CENTRUM DIGITAAL LEREN

Wilt u meer weten over dit onderzoek, bezoek dan zeker de website: Retailinnovatie PXL.

Met steun van

VLAIO