



COMMERCIËLE INNOVATIE

Commerciële innovatie - Blik op de toekomst!

Wouter Depuydt • Ondernemerscentrum Kortrijk

Handelaars zijn de drijvende kracht van een gemeente, de motor van de lokale economie. Wil men in een stads- of dorpskern op strategisch niveau een blijvende dynamiek genereren, dan vormt de kleinhandel een cruciale partner voor de lokale beleidsactoren. Via het project 'Commerciële Innovatie' engageerden ruim 40 West-Vlaamse gemeenten zich voor een individuele en op maat gemaakte begeleiding van de handelszaken in hun kern.

Ondernemerscentrum Kortrijk en het Innovatiecentrum West-Vlaanderen voerden in 2005 in Kortrijk een studie- en pilootproject uit over het stimuleren van innovatie bij kleinhandelaars in het centrum van een gemeente. Evoluties zoals de toenemende leegstand in de binnenstad van Kortrijk en specifieke uitdagingen zoals de komst van het winkelcentrum K in Kortrijk waren prikkels hierbij.

De conclusies van het onderzoek in 2005 waren niet mals: traditionele handelszaken hebben of maken niet altijd tijd voor innovatie, het ontbreekt de micro-ondernemingen aan een (kritisch) klankbord, er bestaan geen specifieke overheidsinitiatieven voor innovatie bij de kleinhandel,

het ontbreekt handelaars vaak aan voldoende kennis inzake ICT en e-commerce, er bestaat op Vlaams niveau geen koepelinstelling die alle kennis en expertise over detailhandel verzamelt en ter beschikking stelt, enz.

Gebaseerd op de MINKHA-audit van de innovatiecentra (Meting van Innovatieve Kracht van de Handelszaak) en de GPS voor ondernemingen van Flanders DC, werd een **individuele coaching** voor handelszaken uitgewerkt. Die omvat vier essentiële onderdelen: het in kaart brengen van de handelszaak op vandaag (SWOT-analyse), een brainstormsessie met de handelaar en zijn omgeving (familie, klanten, leveranciers, ...) over uiteenlopende trends en tot slot, een selectie en uitwerking van de beste ideeën in een **innovatie-doeboek** op maat van de handelszaak. Handelszaken die dit wensen, kunnen na dit initiële traject, in een opvolgingstraject instappen, waarbij onder begeleiding van een innovatiecoach en expert thematische problemen en/of opportuniteiten worden aangepakt.

In heel het proces van rekruteren, begeleiden en samenbrengen van hande-

laars worden de schepen en ambtenaar lokale economie alsook de lokale ondernemersverenigingen nauw betrokken, zodat indien nodig acties op stedelijk/gemeentelijk niveau meteen kunnen worden aangekaart.

Naast de individuele begeleiding, vormt **samenwerking** een cruciaal element van de methodiek. Via sectortrajecten worden handelaars in contact gebracht met elkaar en met de federatie(s). Creativiteitsessies en collectieve workshops moeten zorgen voor het genereren van innovatieve acties en ideeën ter versterking van de ganse sector en meteen ook voor de deelnemende, individuele handelszaken. Samenwerking wordt ook gestimuleerd via de organisatie van netwerksessies, waarbij alle deelnemende handelszaken regionaal of zelfs provinciaal worden samengebracht. Gezamenlijke werkthema's als seniorenmarketing, geur- en kleurmarketing, e-commerce, subsidiemaatregelen voor de ondernemer, ... komen daarbij aan bod.

In de periode 2006-2007 stapten een 60-tal handelaars uit Kortrijk-centrum en deelgemeenten in het traject. Vanaf

2008 werd het project uitgediept op provinciale schaal via een EFRO-project 'Commerciële innovatie'. Op vier jaar tijd engageerden meer dan **40 van de 64** West-Vlaamse steden en gemeenten zich om in te stappen in het project en de individuele, op maat gemaakte begeleiding aan te bieden aan de handelszaken in hun kern. Via de organisatie van lokale informatiesessies werden bijna 400 handelaars bereid gevonden om het traject te doorlopen.

Resultaten

De resultaten zijn heel divers, van vaak evident lijkende zaken als het op punt stellen en systematisch gebruiken van een klantenbestand, over het omturnen van de winkelrichting en de uitbouw van een e-shop, tot de ontwikkeling van heel nieuwe concepten zoals een doe-het-zelf-garage. Hoe klein of spectaculair de resultaten ook mogen zijn: het project mist zijn uitwerking niet en zet handelaars zeer duidelijk aan tot een innovatiepolitiek. Handelaars worden zich bewust van de nood aan systematische innovatie en het strategisch aanspreken van nieuwe doelgroepen, de strategische ontwikkeling van nieuwe concepten, enz.

In samenwerking met het Agentschap Ondernemen en UNIZO werd begin 2011, in het kader van **de winkelnota** van minister-president Kris Peeters, een pilootproject opgezet onder de roepnaam 'Commerciële innovatie Vlaanderen'. Dit om het West-Vlaamse concept ook elders in Vlaanderen te implementeren. De uitnodiging werd enthousiast onthaald en acht gemeenten beslisten om in te stappen in het pilootproject, goed voor 125 individuele begeleidingen.

Deze succesvolle disseminatie belet niet dat nieuwe wegen binnen Commerciële innovatie worden onderzocht én gevonden. Zo loopt momenteel bij UNIZO West-Vlaanderen het project **Innoverende Straat**, waarbij gefocust wordt op hele straten, wijken of handelscomités in plaats van op individuele handelszaken (zie verder pagina 20).

Begin november 2011 werd ook het project 'WWW – WinkelWeb West-Vlaanderen' op gang getrokken, dat focust op 'Het nieuwe winkelen', één van de belangrijkste trends van de afgelopen jaren. Consumenten vinden namelijk steeds meer hun weg naar alternatieve verkoopskanalen;

kleinhandelaars die daar niet op inzetten, dreigen uit de boot te vallen. Om handelaars bewust te maken van de impact en de opportuniteiten van deze trend, wordt in WWW voorzien in een laagdrempelige, digitale tool en een bijhorende begeleidingsmethodiek. Ook de mogelijkheden van een complementair logistiek platform worden onderzocht. Alvast 11 gemeenten in West-Vlaanderen zijn overtuigd en treden op als partner.

De resultaten en bevindingen en de verzamelde informatie in het kader van bovenstaande projecten worden momenteel gebundeld in een **kenniscentrum 'detailhandel'**. ■

U kunt dit artikel lezen op tablet en downloaden via:

www.westvlaanderenwerkt.be

Voor meer informatie over de projecten, contacteer **Wouter Depuydt**, wouter@commercieleinnovatie.be, 0485 83 10 11.

