

Past een sociale robot bij mijn winkel?

Author(s)

Nas, Ewout; Verhagen, Tibert; Arnoldy, Jacqueline ; van de Sanden, Stephanie; Otten, Filip; Hindriks, Koen

Publication date

2024

Document Version

Final published version

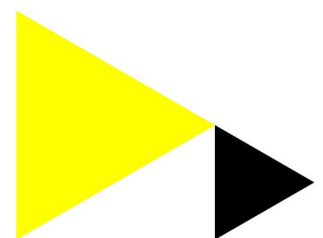
License

Unspecified

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Nas, E., Verhagen, T., Arnoldy, J., van de Sanden, S., Otten, F., & Hindriks, K. (2024). Past een sociale robot bij mijn winkel?. Web publication or website, . <https://retailtrends.nl/news/73637/past-een-sociale-robot-bij-mijn-winkel>

**General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

14 Past een sociale robot bij mijn winkel?

Auteurs: Ewout Nas, Tibert Verhagen, Jacqueline Arnoldy, Stephanie van de Sanden, Filip Otten & Koen Hindriks
Platform: RetailTrends
Gepubliceerd: 10 september 2024
URL: <https://retailtrends.nl/news/73637/past-een-sociale-robot-bij-mijn-winkel>



De retailsector kampt al jaren met een personeelstekort. Sociale robots worden daardoor voor winkeliers steeds interessanter. Dankzij kunstmatige intelligentie kunnen ze inmiddels taken uitvoeren zoals het ontvangen, informeren en adviseren van klanten. Dit betekent echter niet dat een sociale robot zomaar bij iedere winkel past. Waar hangt dit vanaf en waar moet je als retailer op letten?



Gedurende 6 weken is er bij Tuincentrum Osdorp en Hubo Doorn een sociale robot ingezet om productadvies te geven. Bij het tuincentrum ging het om advies over potgrond en bij de Hubo om reinigingsproducten.

Bij 278 klanten die de robots gebruikten is met een vragenlijst achterhaald wat zij hiervan vonden. Hierbij is onder andere gevraagd in hoeverre zij vinden dat de robot hun winkelervaring verrijkt, bij de onderzochte winkel past en geschikt is om productadvies te geven. Ook is gevraagd naar hun tevredenheid over de robot en hoeveel vertrouwen ze in de robot hebben.

Op basis van statistische analyses, interviews en observaties komen wij tot 3 bevindingen.

1. Voor functionele producten

De mate waarin de sociale robot de winkelervaring verrijkt, heeft een duidelijke positieve invloed op de klanttevredenheid over de robot en het vertrouwen dat de klant in de robot heeft. Of een robot de winkelervaring echt weet te verrijken, hangt vooral af van het soort product waar de klant naar op zoek is.

Klanten winkelen bij tuincentra en bouwmarkten voor verschillende soorten producten. Bij het kopen van functionele producten zoals potgrond en reinigingsproducten is men vooral op zoek naar feitelijke informatie over de producten om tot een keuze te komen. Met zijn technische voorkomen en gebruik van objectieve productgegevens, is een sociale robot bij uitstek geschikt om feitelijke informatie te delen. Hiermee voegt de robot echt wat toe aan de winkelervaring van de klant.

Bij het kopen van hedonistische producten die bij tuincentra en bouwmarkten te verkrijgen zijn (bijvoorbeeld loungesets, designlampen) gaat dit veel minder op. Hierbij laten klanten zich veel meer leiden door hun persoonlijke voorkeuren en de mening van anderen (verkoper). In dit soort gevallen voegt de robot minder aan de winkelervaring toe.

2. Voor wat grotere winkels

Hoe beter een sociale robot bij een winkel past, hoe meer tevreden klanten over de robot zijn en hoe meer vertrouwen ze in de robot hebben. Het is dus belangrijk dat een sociale robot echt bij een winkel past. Of dit zo is, hangt onder andere af van het formaat van de winkel, de fysieke indeling en de grootte van het assortiment.

Kenmerkend voor tuincentra en bouwmarkten is dat het relatief grote winkels zijn. Dit maakt het voor medewerkers lastig om op elk moment en op elke plaats aanwezig te zijn om klanten te adviseren. Een sociale robot kan juist hier van toegevoegde waarde zijn. De medewerkers krijgen er in feite een extra collega bij die kan helpen bij het klantcontact.

Ook de indeling van de winkel bepaalt of een robot bij een winkel past. Tuincentra en bouwmarkten zijn vaak ruim opgezet, waardoor een robot er goed uit de voeten kan. Voor winkels die krap zijn opgezet en smalle gangpaden hebben, is een robot juist weer minder geschikt. Hij kan dan zich minder bewegen en voortbewegen, en wordt al snel een sta-in-de-weg.

Tot slot noemen we het aanbod van de producten bij tuincentra en bouwmarkten. Het gaat bij categorieën zoals potgrond en reinigingsproducten om een behoorlijk groot en gevarieerd assortiment. Dit maakt het voor klanten niet altijd makkelijk om te kiezen. Juist dan kan een adviserende robot van toegevoegde waarde zijn.

3. Voor eenvoudige adviestaken

Een sociale robot die naar behoren productadvies geeft, leidt tot klanten die tevreden zijn over de robot en meer vertrouwen in de robot hebben. Voor winkeliers is het wel belangrijk dat zij beseffen dat robots vooral geschikt zijn voor eenvoudige adviestaken.

Het keuzeproces van klanten om producten zoals potgrond en reinigingsproducten te kopen is relatief eenvoudig. Bij iedere plant en bij ieder te reinigen object/oppervlak past een specifiek product. Deze koppelingen zijn eenvoudig voor een sociale robot te programmeren. De robot stelt klanten vervolgens enkele korte vragen en komt op basis van de antwoorden van de klant tot een prima advies. Voor meer complexe vormen van advies zijn robots (nog) niet zo geschikt.

Conclusie:

Echt persoonlijk advies, waarbij er bijvoorbeeld rekening wordt gehouden met persoonlijke voorkeuren en de situatie van de klant, is voor een robot nog erg lastig. Het is wel de verwachting dat hier de komende jaren gaat veranderen. De ontwikkelingen gaan razendsnel en sociale robots zullen dankzij nieuwe taalmodellen steeds beter kunnen communiceren en adviseren. Wij houden de ontwikkelingen in de gaten.

