

WHOLESALE TOP TIPS

Zo wint u in een
evoluerende markt



INLEIDING

Sterke concurrentie. Technologische veranderingen. Grotere complexiteit. Hogere verwachtingen van klanten en dalende marges hebben hun uitwerking op bedrijven in de gehele wereld.

Digitaal blijft de regels veranderen. Concurrenten bevinden zich verderop in de straat of aan de andere kant van de wereld. Start-ups verschijnen uit het niets en halen in een handomdraai klanten binnen.

Buiten het werk om doen uw klanten normale aankopen zoals etenswaren, kleding en boeken. Ze kunnen alle producten bezorgd krijgen waar en wanneer ze het willen.

En tegenvoerdig eisen ze net zo'n relatie met hun leveranciers, een relatie die de nadruk legt op tijd en gemak. Een relatie die ze laat merken dat u weet onder hoeveel druk zij staan.

We noemen dit effect de 'consumerisation of wholesale'. Het machtsevenwicht is verschoven van de groothandel naar de klant, bedrijven moeten zich aanpassen. Wij geven u wat tips zodat u het voortouw kunt nemen en voorop kunt blijven lopen.



WIE ZOU DEZE GIDS MOETEN LEZEN EN WAAROM?

Deze gids is voor iemand zoals u: een ambitieuze leider in wholesale die trends ziet en er alles aan doet om de concurrentie voor te blijven. U denkt strategisch en past creatieve oplossingen toe om de meest urgente problemen op te lossen.

In deze gids vindt u tips die vele zakelijke uitdagingen aankaarten, u tot nadenken stemmen en inzichten bieden die uw bedrijf responsiever, flexibeler en moderner maken.

RELATIES: VERSTERK DE BANDEN MET UW KLANTEN, MEDEWERKERS, LEVERANCIERS

Digitaal wordt vaak als boosdoener gezien voor alle veranderingen. Maar dat is slechts een stukje van de puzzel: de verschuivingen in de groothandel zijn ook het gevolg van de veranderende relaties tussen u en uw klanten en tussen uw bedrijf en leveranciers, producenten, werknemers en systemen.

TIP 1

Zie het en verkoop het. Weet altijd waar uw voorraad is.

U kunt klanten alleen goed van dienst zijn als u de artikelen die ze nodig hebben in voorraad hebt. Niet alleen zichtbaar in uw voorraad, maar ook beschikbaar wanneer en waar nodig. Anders moet u misschien nee verkopen.

TIP: Zorg ervoor dat u volledig inzicht hebt in uw gehele voorraad, ongeacht waar het zich in uw netwerk bevindt. Dit is vooral belangrijk voor wholesalers met kleinere klanten, zoals mensen in de bouw, loodgieters, timmermannen, onderaannemers enzovoort.

TIP 2

Win klanten van concurrenten door geruchten over uw service.

Het kan knap lastig zijn om op prijs te concurreren, u kunt de concurrentie wel voor blijven door betere service te bieden. Het zijn de kleine dingen die het 'm doen en voor goede mond-tot-mondreclame zorgen, bijvoorbeeld klanten niet via de telefoon om dezelfde informatie vragen die ze eerder die dag al aan de baliemedewerker hebben doorgegeven.

TIP: Geef alle medewerkers die contact hebben met klanten, van medewerkers in callcentra tot het personeel van de servicedesk, toegang tot dezelfde informatie over klanten en producten. Op die manier krijgen klanten dezelfde goede service, ongeacht de wijze waarop ze zaken met u willen doen.

TIP 3

Negeer werknemersrelaties niet ten koste van klantrelaties.

Uw warehouse is de ruggengraat van uw bedrijfsoperatie. Er rusten meer verwachtingen op de schouders van uw medewerkers dan ooit tevoren. Ondertussen hebben managers en leidinggevenden de verantwoordelijkheid om zaken soepel te laten verlopen en hun medewerkers daarbij betrokken te houden.

TIP: Ga op zoek naar manieren om te zorgen dat uw managers vaker op de werkvloer kunnen zijn. Uw leidinggevenden moeten zij aan zij met hun medewerkers werken. Op die manier zien ze precies wat er op elk moment gaande is. Met het hoge tempo in het bedrijf moeten ze direct over informatie kunnen beschikken om snel beslissingen te kunnen nemen. Plus dat het de moraal van medewerkers een oppepper kan geven.



FULFILMENT: KOM ELKE BELOFTE NA

Er zijn vele manieren om producten bij uw klanten af te leveren. De truc is de meest efficiënte optie te vinden voor elke order: snelheid, beschikbaarheid en winstgevendheid met elkaar in evenwicht brengen en de klant tevreden houden.

TIP 4

Uw klanten hebben behoefte aan een snelle reactie en voldoende opties. Geef het ze allebei.

Bedrijven die services verlenen zoals catering, ophalen van afval, horeca en engineering eisen maatwerk van hun wholesalers. Orkestratie van kleine en grote orders en snelle levering zijn nagenoeg de norm. De vraag kan onvoorspelbaar zijn en er moet vaak op diverse locaties worden afgeleverd. Ook andere factoren, zoals het weer, kunnen een rol spelen. De mogelijkheid om snel aan te kunnen passen is tegenwoordig van onschatbare waarde.

TIP: Source artikelen vanuit meerdere locaties uit uw fulfilmentnetwerk en houd het proces onzichtbaar voor de klant. Gebruik technieken zoals crossdocking en merge-in-transit om verzendingen te combineren die vanuit diverse punten komen en lever alles als één verzending af. Denk na over dropshipping als u langere leveringstijden hebt. Met dropshipping kunt u een grote order rechtstreeks van de producent verzenden zonder eerst in uw eigen warehouse te hoeven sorteren. Zolang klanten hun orders maar ontvangen, ongeacht waar deze dan ook vandaan komen.

TIP 5

Uw klanten zijn 24/7 paraat. Zorg dat ze hun artikelen krijgen, wanneer ze ook maar wensen.

Retailklanten zijn eraan gewend geraakt om altijd en overal artikelen te ontvangen. Uw wholesaleklanten willen minstens dezelfde of zelfs betere service. Zorg ervoor dat u afleverkanalen hebt waarvan uw klanten gebruik willen maken.

TIP: Laat u door uw klant leiden om te beslissen waar u uw tijd en resources het beste kunt investeren. Ontdek wat ze willen door te vragen. Het is goed mogelijk dat u uw bedrijf kunt laten opvallen door een click-and-collect service aan te bieden, waarbij orders online worden geplaatst en op uw filiaal klaar liggen om te worden opgehaald. Andere afleveringsvarianties zijn tegenwoordig: pakketbezorging, LTL (less-than-truckload), volgende dag, afgesproken dag, white glove service (move-in en/of installatie van grotere producten), ship-from-branch of store, en vele andere mogelijkheden.

TIP 6

Zorg dat retourzendingen weer snel in de voorraad worden opgenomen.

Natuurlijk wilt u uw klanten flexibiliteit en controle geven over waar en hoe ze hun orders ontvangen. Vergeet echter niet om het eenvoudig te maken om artikelen terug te sturen als iets niet goed is.

TIP: Wanneer een klant een artikel in goede en verkoopbare staat retourneert, zorg dan dat dit artikel onmiddellijk weer voor verkoop beschikbaar is.



WINNEN: HET RESULTAAT

Waarde toevoegen is een eindeloze zoektocht wat supplychain- en omnichannelinnovatie betreft.

TIP 7

Houd de kosten onder controle door efficiënt fulfilment.

Het verlangen van uw klanten naar klantgerichte service, zoals same-day-delivery, next-day-delivery en crosschannelretouren, kan het uiterste vergen van uw bedrijf. Wholesaleklanten verwachten volledige controle over hun leveringen, vooral voor klanten die enkele stuks kopen zoals reparatieonderdelen. Het is uw taak om marges te beschermen.

TIP: Bereken de optimale, meest rendabele fulfilmentmethode om de kosten onder controle te houden. Benut voorraadzichtbaarheid om precies aan te wijzen waar artikelen zijn in uw netwerk en houdt daarbij rekening met variabelen zoals arbeid, brandstof en wagenparkstatus.

TIP 8

Hogere marges ten koste van goede service kan u klanten kosten.

Bent u een wholesaler met een voorspelbare vraag en levert u producten met een kleine marge? Dan kan het lastig zijn om uw winst te verbeteren zonder het serviceniveau te verlagen. U hebt verplichtingen naar aandeelhouders, dus hoe kunt u voor een stijging in de winst zorgen zonder dat dit ten koste gaat van de serviceniveaus?

TIP: Onderwerp arbeid, ruimte en de diverse processen in uw distributiecentrum aan een nader onderzoek. Analyseer de productiviteit van uw personeel wat picken en verpakken betreft en beloon de medewerkers met de beste prestaties. Bied medewerkers met minder goede prestaties coaching aan. Consistente slotting of regelmatigere re-slotten kan de reistijd beperken en zo de productiviteit en winstgevendheid van het warehouse verbeteren.

TIP 9

Verkort time-to-productivity.

Nu nieuwe manieren van leveren gemeengoed worden, moeten de vaardigheden van mensen die voor orderfulfilment zorgen ook evolueren. En dat terwijl e-commerce orders en kleinere zendingen hun taak verder verzwaren. Waardoor er snel meer personeel moet zijn zodra de vraag toeneemt.

TIP: Maak het eenvoudiger om uitzendkrachten of seizoenarbeiders sneller in te werken en productief te zijn. Geef ze mobiele apparaten en intuïtieve software die op mobiele apps lijken, daar zijn ze aan gewend. Nieuwe functionaliteiten zoals order streaming in het warehousemanagementsysteem zorgen voor gelijktijdig wave en waveless fulfilment. Mens en machine orkestreren biedt optimale capaciteit tegen lagere kosten.

TIP 10

Verhoog de omloopsnelheid van voorraad.

De voorraadomloopsnelheid verhogen wordt vaak naar voren gebracht als een manier om kosten te verlagen. Maar dat is makkelijker gezegd dan gedaan.

TIP: Houd de communicatie met uw leveranciers continu open. In plaats van voorraad te sorteren en het vervolgens naar de bestemming te verzenden, stuurt u de vrachtwagen rechtstreeks naar de bestemming (indien financieel voordelig). Op die manier blijft de voorraad niet zo lang in uw warehouse liggen. Ook door een totaal zicht op de voorraad en nauwkeurige informatie over voorraadbeschikbaarheid vermindert de noodzaak voor een grote voorraad in uw distributiecentrum.



RELATIES. FULFILMENT. RESULTAAT.

Transformatie kan afschrikken. Niets doen is geen optie. Neem uw bedrijf onder de loep en kijk hoe het klanten momenteel van dienst is. Zie wat goed is en borduur daar op voort. En herken wat beter kan, wat beter moet.

Met voorraadzichtbaarheid, efficiënte bedrijfsvoering en flexibiliteit bent u perfect gepositioneerd om klanten te winnen, marktaandeel te veroveren en de concurrentie te verslaan.

Manhattan Associates heeft alles wat u nodig hebt om te winnen in dit 'consumerisation of wholesale' tijdperk.

Meer informatie vindt u op manh.nl/groothandel

Of stuur ons een e-mail ce@manh.com

PUSH POSSIBLE®