



## AANLEIDING

De maatschappij verandert en daarmee de woonbranche ook. Consumenten vragen veel, steeds meer. Kennis van producten, optimale service het liefst onafhankelijke persoonlijke aandacht. Daar moet de branche op inspelen. Snelheid is geboden en technische ontwikkelingen laten niet op zich wachten. Consumenten willen die perfect gestylde keuken, woon- of slaapkamer (virtueel) zien, voordat de koop gesloten wordt. Daarbij is duurzaamheid en het verhaal achter de producten belangrijker dan ooit.

Stylisten\* spelen met hun expertise in op die behoeften. Ze ontwerpen en *restylen* ruimtes speciaal voor de consument. Met hun oog voor detail weten ze te verrassen. Vaak wordt de stylist ook ingeschakeld om plannen daadwerkelijk uit te voeren. Stylisten bieden gemak, creativiteit en persoonlijke aandacht. Ze nemen een deel van de zorgen uit handen van de consument.

De retailer\* heeft doorgaans een showroom of winkel waar producten worden gepresenteerd. Ze bieden een bron van inspiratie voor consument en stylist. Er zijn kleur- en materialenstalen aanwezig en de productinformatie is up-to-date. De retailer innoveert door in te spelen op technische ontwikkelingen. Virtual- en augmented reality krijgt ook in onze branche voet aan de grond. Retailers kennen de producten en adviseren bij de verkoop aan consumenten. De daadwerkelijke producten (die in het ontwerp van de stylist staan) worden bij de retailer gekocht.

Om een positieve samenwerking te realiseren en stimuleren is de **Way Of Working**, opgesteld. Deze **WOW**, is een standaard in de keten, volgens de visie van de beide belangenverenigingen, INretail (brancheorganisatie retail non-food) en BNS Crisp (Beroepsvereniging Nederlandse Stylisten). Door deze professionalisering in samenwerking creëren we een optimaal rendement in de branche.

## SAMENWERKING 2.0

Een goede samenwerking tussen retailer en stylist biedt kansen. Zo vergroot de samenwerking het bereik van de retailer: naast de directe consument heeft hij nu ook een 'indirecte' consument via de stylist. De stylist kan op zijn of haar beurt tijdens zijn werk gebruik maken van de showrooms (presentaties, stalen en toebehoren) en van de kennis van de retailer. Winst op vele fronten.

## AANDACHTSPUNTEN

Op welke punten zien we nu dat er ruimte voor verbetering is:

- Vooraf kennismaking tussen beide partijen,
- Respect en erkenning voor elkaars kwaliteiten
- Afspraken omtrent verantwoordelijkheden, levering, plaatsen en service
- Garantiebepalingen zoveel mogelijk volgens Algemene Voorwaarden CBW-erkend
- Verkoop aan de consument in plaats van aan de stylist (b2c i.p.v. b2b). Bepalingen van consumentenkoop uit burgerlijk wetboek blijven van toepassing zoals ook de Algemene Voorwaarden van CBW-erkend toepasbaar zijn.
- Omgaan met klachten.



Door bovenstaande aandachtspunten te verwerken in een **Way of Working - WOW** - wordt de branche professioneler en weten we samen een hoger niveau van service en klantgerichtheid te realiseren in de woonbranche

\*Stylist: een zelfstandige of onafhankelijke ondernemer die beroepsmatig ruimtes (winkels, woningen, kantoorpanden etc.) inricht en stylt naar zijn of haar expertise. Denk hierbij aan interieurontwerpers, interieurprofessionals, retail-, verkoop-, en vastgoedstylisten.

\*Retailer: eigenaar van een fysieke- of online winkel, contactpersoon naar leverancier

## WAY OF WORKING

- **Aangenaam kennis te maken!**

De eerste stap is kennismaken, dat werkt wel zo prettig! Leer elkaar kennen en je weet wat je aan elkaar hebt. Een open en transparante relatie tussen stylist en retailer vergemakkelijkt de gehele samenwerking. Wanneer een stylist contact met de retailer opneemt, liggen er nieuwe kansen voor de winkel! De stylist heeft een klantenbestand waarvoor hij of zij in de winkel de producten kan kopen. Omgekeerd kan uiteraard ook: een retailer kan contact opnemen met een stylist om een klant te helpen die de winkel heeft bezocht. De retailer vraagt je de klant te adviseren en de koop te begeleiden. In beide gevallen een cadeautje toch?

- **Vertel je plan, maak afspraken**

Het is fijn als de retailer weet wat het plan van de stylist is en op welke gebieden er een samenwerking mogelijk is. Bespreek hoe je te werk zult gaan. Samen stem je af hoe je elkaar kunt helpen en ondersteunen. De retailer heeft ervaring met de merken en producten in zijn winkel en weet de plus- en minpunten van bepaalde collecties. Maak gebruik van die expertise!

In dit stadium spreek je af welke compensatie past bij de geleverde dienst, service. De stylist bezoekt de winkel met een klant en uiteraard ontvangt de stylist een vergoeding van de consument voor de gemaakte uren. Tevens bespreek je of er voor het feit dat je een klant aanbrengt in de winkel reden is voor een extra vergoeding. Dit hangt af van de arbeid die verricht wordt en door wie, de retailer of de stylist, dit wordt gedaan.

Bijvoorbeeld: de retailer geeft de stylist een percentage van het aankoopbedrag waarbij duidelijk benoemd wordt of dit netto/bruto is en of het in/ex btw berekend wordt. Of de retailer geeft de klant van de stylist een korting als deze tot aanschaf van zijn of haar producten overgaat.

- **Om misverstanden te voorkomen: gebruik de modelovereenkomst.**

- **Met respect en vertrouwen**

Spreek van tevoren af welke rol eenieder heeft. Zorg dat je elkaar versterkt en niet het gras voor elkaars voeten wegmaait. Je kunt er als stylist voor kiezen de showroom te gebruiken en zelf orders te noteren en door te geven. Je kunt de retailer ook een rol geven in de aankoop en zijn expertise en productkennis aanspreken. De rol moet duidelijk zijn, het ontwerp ligt bij de ontwerper, productkennis bij de retailer. Bezoekt de stylist met de klant een showroom van de retailer om een bank uit te proberen, dan wordt de koop in de regel ook aan deze retailer gegund. Stylist kan hier sturend in zijn, niet dwingend.



- **Deel kennis**  
Organiseer als retailer, al dan niet met leveranciers, bijeenkomsten voor stylisten om kennis en ontwikkelingen van collecties waarmee je werkt te delen. Hierdoor kan de stylist de consument nog beter service en kennis bieden, en heb je uiteindelijk een klant die 100% achter zijn keuze voor de producten staat. Andersom kunnen stylisten net zo goed kennis delen met de retailer door middel van workshops waarin stylisten advies geven aan retailers over de styling van de winkel.
- **Verwijs wederzijds**  
Zijn jullie, en is de klant, tevreden over de samenwerking en de dienstverlening? Vermeld dit dan in jullie communicatie en verwijs naar elkaars (social) mediakanalen. Een goed samenwerkingsverband met één of meerdere stylisten verbreed de dienstverlening en de service van beide partijen. Win-win!
- **Verbreed de samenwerking**  
Als retailer kun je samen met stylisten bijeenkomsten of themadagen organiseren. Denk aan het geven van advies, lezingen of workshops in de winkel. Een combinatie van de adviseur/verkoper uit de winkel en de stylist samen is uiteraard ook een optie
- **De klant staat centraal**  
Om de klant maximaal tevreden te stellen, en fans te creëren, is het van belang optimaal samen te werken in de dienstverlening en services. Door middel van reviews op de websites kan de klant de ervaringen delen en zo meewerken aan het aandragen van nieuwe contacten.

Zoek de samenwerking met dus wederzijds op.

Wil jij met de juiste stylisten of retailer je eigen dienstverlening verlengen met elkaars services? Neem dan als retailer contact op met BNS-Crisp, de Beroepsvereniging voor interieur en vastgoedstylisten. Stylisten kunnen contact zoeken met INretail, de branchevereniging voor (onder andere) woonretailers. Beide partijen kunnen adviseren en verder helpen bij het vinden van een geschikte samenwerking".

**“Een open en transparante relatie tussen stylist en retailer vergemakkelijkt de gehele samenwerking”**



## **SITUATIES UITGELICHT**

### **Levering, garanties en afhandeling van klachten**

Maak vooraf duidelijk afspraken over levering en garanties (volgens CBW AV). Wanneer de retailer de partij is die de order noteert, draagt deze de normale verantwoordelijkheid over levering, plaatsing, montage en afhandeling van klachten.

De wettelijke productgarantie vervalt niet na eventuele doorlevering via stylist aan consument. Doet de consument een beroep op de productgarantie richting de stylist, dan kan de stylist dit doorleggen aan de ondernemer.

Laat het inmeten altijd door de retailer verrichten.

### **Klachten van consumenten**

Consumentenklacht

Als een consument een terechte klacht indient, dan is de retailer wettelijk gehouden alle redelijke kosten te vergoeden. Wettelijke plichten voortkomend uit consumentenklachten worden zonder omhaal nagekomen.

### **Uitspraak geschillencommissie of rechter**

Retailer is verplicht juridische onherroepelijke uitspraken van de geschillencommissie of een rechter uit te voeren. Definitieve uitspraken van geschillencommissie worden zonder omhaal nagekomen