

VAN BENTHEM & KEULEN

ADVOCATEN | NOTARIAAT

Van Benthem & Keulen Retail Seminar i.s.m. Retaildenkers

'De commerciële kracht van community retail'

donderdag 5 oktober 2023, 12.30 uur – 18.30 uur

Van Benthem & Keulen, Archimedeslaan 61, Utrecht

12.30 uur: **Ontvangst en lunch**

13.25 uur: **Welkom**, door Johan Koggink, directeur Van Benthem & Keulen



13.30 uur: Dagvoorzitter Rupert Parker Brady van Retaildenkers introduceert het thema:



'De commerciële kracht van community retail'

13.40 uur: **Trendpresentatie door Nick Botter, VP Strategy & Innovation Valtech**



Hoe retailers en merken sterke en hybride community concepten ontwikkelen.

14.05 uur: **Tom Vangeneugden, Retail Manager EMEA Patagonia**, interview door Rupert Parker Brady.



Olympisch atleet, kunsthistoricus en archeoloog Tom Vangeneugden werkt sinds 2014 voor lifestyle merken als G-Star, Under Armour, Rituals en sinds maart 2021 voor een van de grootste outdoor brands in de wereld, Patagonia.

Patagonia viert in 2023 haar 50ste verjaardag met 70 winkels wereldwijd en een unieke brand community. Patagonië is voortdurend bezig met zijn publiek. Dit wordt bereikt door middel van hun kledingrecyclingcampagnes, e-mailnieuwsbrieven, reactieformulieren en initiatieven voor publieke betrokkenheid. Tom vertelt hoe Patagonia vanuit haar missie om de wereld te redden via alle touchpoints van de klantenreis haar community van fans betrekt. Alle toekomstige winsten, geschat op jaarlijks een miljoen of honderd, gaan sinds vorig jaar niet naar de oprichtersfamilie maar naar het redden van de aarde. Wanneer gaat Patagonia ook een community store in Nederland openen?

14.30 uur: **Niek Koning, oprichter en algemeen directeur SecretView & Jolijn Peters, manager commercial retail development Rituals Cosmetics**



SecretView werkt met meer dan 50.000 consumenten in 30 landen voor grote retailers en merken als Patagonia, Albert Heijn, Rituals, Dyson, Pathe en SPAR. SecretView helpt haar opdrachtgevers de klantbeleving lokaal continu te optimaliseren met feedback van hun eigen doelgroep. SecretView gelooft in de feedback van échte klanten; geen professionele mystery shoppers in, maar gewone consumenten die dagelijks in de winkel(s) komen. Dankzij een investering van 1,5 miljoen euro breidt de scale-up in 2023 internationaal uit met de ontwikkeling van het mystery shopping platform.

14.50 uur **Eerste conclusies** door dagvoorzitter met reacties uit zaal

15.00 uur **Pauze**

VAN BENTHEM & KEULEN

ADVOCATEN | NOTARIAAT

15.30 uur

Mariska Nijenhof-Wolters, partner en advocaat VB&K



15.45 uur:

Arthur Feenstra, CEO OFM (Only for Men)



Omnichannel retailer OFM., voorheen 20 jaar lang bekend als Only for Men, is in september 2023 twee keer voor de landelijke ABN AMRO Retailer of the Year publieksprijs in de categorie herenmode genomineerd voor Beste Winkelketen van Nederland 2023-2024 en Beste Webshop 2023-2024. Het familiebedrijf telt inmiddels 21 winkels buiten de grote steden met vele tienduizenden fans die hun zaak lokaal een warm hart toedragen, met vestigingen in plaatsen als Druten, Doesburg, Ede, Geldermalsen, Nieuwegein, Oosterhout, Reusel, Rosmalen, Veldhoven, Voorburg, Waalwijk en Woerden. En sinds maart 2023 een eerste winkel in het Zeeuwse Goes. De vestigingen zijn allemaal net even anders met bekende merken en eigen merken in het midden- en hoog segment.

OFM. staat niet alleen bij klanten bekend om de eigenzinnige marketingcampagnes en lokale evenementen, maar bij vakgenoten om een onverminderde focus op online, digitalisering en meer aandacht voor duurzaamheid: van vitaliteit, steunen van de strijd tegen prostaatcancer tot textiel recyclen.

16.10 uur:

Ronald Pieters, directeur Retail & Advice SNS over de kracht van winkels en het bouwen van lokale communities.



SNS, onderdeel van Volksbank, blijft haar fysieke retailstrategie in binnensteden verder ontwikkelen. Met meer dan 200 winkels (franchise) biedt SNS laagdrempelige locaties waar iedereen makkelijk naar binnen kan lopen voor een persoonlijk gesprek en voor advies over hun geldzaken. In juli 2019 opende in Maastricht en later in Groningen het nieuwe retailconcept het SNS Expertisecentrum (voorheen De Ruimte). Een ontmoetingsplek waar jong, oud, ondernemer, zzp'er, klant of geen klant de ruimte krijgen om binnen te wandelen voor een adviesgesprek, een leerzame workshop, een evenement om te netwerken óf om te brainstormen over je eigen bedrijfsplan of dat van iemand anders. Het plan is om in 2024 de derde community store van SNS in Amsterdam te openen.

16.35 uur:

Carolien Vergouwe, Hoofd Formule & Bouw HEMA



Twee jaar geleden werd de nieuwe HEMA-strategie ingevoerd. Anno 2023 plukken de eigenaren Parcom en Mississippi Ventures (familie Van Eerd) de vruchten. Het afgelopen boekjaar is het aantal klanten met bijna 35 procent gestegen en maakt het warenhuis winst. Het warenhuisconcern heeft de afgelopen maanden een complete make-over in vier winkels uitgeprobeerd. De resultaten van deze vier pilots zijn uitstekend. Er zijn zes extra winkels omgebouwd met een light versie. Eind augustus opent een verrassende HEMA stationswinkel in Amsterdam met veel elementen van het nieuwe interieurconcept. Carolien Vergouwe, hoofd formule en bouw HEMA, vertelt waar HEMA naar toe wil met de local touch benadering.

17.00 uur:

Discussie met experts en sprekers.

17.25 uur:

Afsluiting en uitnodiging voor de **borrel**

18.30 uur:

Einde bijeenkomst