

BACK TO THE FUTURE (STORE)

Velen keken uit naar de opening van de vernieuwde Future Store in het Duitse Tönisvorst. Met recht, want de eerste variant in Rheinberg stond bekend als de plek om de toekomst van de retail te aanschouwen. Had je 'm niet gezien, hoorde je er niet bij.



De eerlijkheid gebiedt te zeggen dat Future Store II niet voldeed aan de - wellicht te hoog gespannen - verwachtingen. De innovaties waren gewoonweg niet echt spectaculair. Waarom de gsm verheffen tot handscanner en shopping assistant terwijl er niet eens mee afgerekend kan worden? Het feit dat zowel C1000 als Albert Heijn hier al enige tijd mee bezig zijn, is nog niet helemaal doorgedrongen ten oosten van Venlo. Misschien wordt deze betaalmethode in de toekomst wel beschikbaar in de winkel van de toekomst, laat de organisatie weten. Toch een beetje Back to the Future voor de Future Store. Het verder doorvoeren van RFID in de beheerssystemen van de winkel is slim, maar slechts een nieuwe toepassing van een bestaande techniek. Datzelfde geldt voor het betalen met de vingerafdruk en het inzetten van geur en geluid in een vastomlijnd gebied.

Conclusie is dat de Future Store heel aardige toepassingen laat zien van hoofdzakelijk bestaande technieken. Hoewel deze ongetwijfeld een zeer positieve invloed hebben op de bedrijfsvoering en -resultaten, zijn ze niet écht vernieuwend. Veel van de sfeerverhogende elementen waar de organisatie zo op inzet, komen niet tot hun recht. Klanten zullen ze simpelweg niet opmerken doordat ze als losse elementen door een gigantische winkel zwerfen. Want alle technologische inspanningen ten spijt, de nieuwe Future Store is een ongezellige Duitse fabriekshal.

René de Wit