

# Practice Abstract 9

## Toolbox enhances customer experience of short food supply chain entrepreneurs

Farmers and horticulturists selling their products in the short food supply chain need to tailor their offerings to the needs of local consumers. Actively improving the 'customer journey' enhances customer experience and makes producers more successful and resilient against competition.

Inagro, together with its partner Vives, strengthened the on-farm sales management. Over 80 visits by mystery shoppers provided insights into the experiences and purchasing behavior of consumers in non-urban environments in West-Flanders in Belgium. Their tips and experiences highlighted important steps in the purchasing process (from searching for online information, to visiting the store, to consuming at home). Inagro, Vives, and the producers collaborated on these initiatives in a co-creative manner and captured the tips and tricks in practical and short information sheets, webinars, testimonials, and self-studies. The topics are highly diverse: store layout, social media planning, digital payments, street promotion, cash register systems, organizing visits behind the scenes, etc.

This ready-made material is freely available online and is at the core of the service provided to short food supply chain products. The toolbox is continuously updated and expanded. Discover the toolbox and elevate your short food supply chain to the next level!

### Contact Information

Katrien Grauwet & Tijl Labeeuw, advisors short food supply chain at Inagro (West-Flanders – Belgium) (00 32 51 27 32 33, klantenservice@inagro.be)

Provide contact details for further information (name, address, email, phone).

### Visuals and Links

- url Toolbox: [www.inagro.be/korteketentoolbox](http://www.inagro.be/korteketentoolbox)
- Inspiration guide based on visits of mystery shoppers *Inspiratiegids voor hoevewinkels* (adobe.com)
- example of video from the toolbox: *Farmer Business+: Customer journey stap 3: Winkelinrichting en/of automaten* (youtube.com)
- example of info sheet (link + screenshot): *Fiche Verbindend communiceren met klanten en medewerkers.pdf* (inagro.be)



### win-win voor jou en de klant

- Door actief te luisteren en empathisch te zijn kom je te weten wat de klant echt wil en nodig heeft. Dit stelt je in staat om je producten, diensten en communicatiestrategieën hierop af te stemmen.
- Door open te staan voor feedback, kun je sneller problemen aanpakken en oplossen, waardoor de klanttevredenheid stijgt.
- Tevreden klanten zijn eerder geneigd om positief over je hoevewinkel te praten en deze aan te bevelen aan anderen.
- Het geeft je voldoening dat het respectvol behandelen van klanten bijdraagt aan het succes van je bedrijf.

### Verbindend communiceren in 4 stappen

Het is belangrijk om steeds vooraf bij jezelf na te gaan wat er aan de hand is, hoe je je voelt en wat je nodig hebt. Probeer empathisch te luisteren naar de ander en op een respectvolle manier duidelijk te maken wat je van je klant verlangt.

Om verbindend en assertief te communiceren, kun je gebruikmaken van vier bouwstenen:

#### 1 Waarneming

Begin met het delen van de neutrale feiten. Wat is er concreet gebeurd of wat is er aan de hand?  
Bijvoorbeeld: "De klant wil een ijsstaart kopen maar houdt geen rekening met de uiterste besteldatum".

### Contact

[info@ruralities-project.eu](mailto:info@ruralities-project.eu)  
[www.ruralities-project.eu](http://www.ruralities-project.eu)

