



[futureproofretail.nl](http://futureproofretail.nl)



The logo consists of a red square containing the word "HYPE" in a bold, white, sans-serif font. Below "HYPE", the word "Lab" is written in a smaller, white, sans-serif font.

# NFC TAGS

HANDLEIDING

+ BUSINESS TIPS

# NFC-tags in de retail

- Handleiding

HOE MAAK JE JOUW WINKEL  
FUTURE PROOF?



JOËLLE POST  
ELEONORA KOUMANS

"The secret of change  
is to focus all of your energy,  
not on fighting the old,  
but on building  
the new."

-SOCRATES

# Eleonora Koumans & Joëlle Post

**OPLIDING:** FASHION BUSINESS

**ORGANISATIE:** TMO FASHION BUSINESS SCHOOL,  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCE

DevelopmentLAB – Voorjaar 2019

**Disclaimer:** Deze handleiding is ontwikkeld na het onderzoek; *Onderzoeksrapport HYPElab. Een kwalitatief onderzoek naar de 21st century skills van retail medewerkers, door Joëlle Post en Eleonora Koumans.* Deze handleiding is een valorisatie idee tijdens de afstudeerfase DevelopmentLAB op TMO Fashion Business School. De auteurs zijn geen professionals, maar hebben deze handleiding ontwikkeld met hun kennis na het onderzoek, om de Nederlandse retailer te helpen ontwikkelen met de 21st century skills.

Deze publicatie, wordt beschermd door internationale auteursrecht wetgeving, alle rechten zijn voorbehouden. Deze handleiding, of het materiaal in de handleiding, mag niet gekopieerd worden zonder schriftelijke toestemming van de auteurs.

© Copyright 2019

# INHOUDSOPGAVE

Waar is deze handleiding voor bedoeld?	1
Wat zijn NFC-tags?	2
Hoe kan de NFC-tag toegepast worden?	3
Hoe kan de NFC-tag worden geïnstalleerd?	5
04 Write - opties	6
05 Other - opties	8
Waar moet u op letten bij de installatie en het gebruik?	9
Hoe krijg je toegang tot de besloten Facebook groep met video's?	10
Business tips	11
1 - Social media	12
2 - Product informatie	13
3 - Marketing	14
4 - Onderhoud	15
5 - Extra	16
NFC kaartjes	17
NFC kaartjes - voorbeelden uit HYPElab	18
Literatuurlijst	20

# Waar is deze handleiding voor bedoeld?

Wij, Joelle Post en Eleonora Koumans, hebben voor onze scriptie, Development lab op TMO Fashion Business school, meegedaan aan HYPElab in Delft.



HYPElab is een retail project dat is opgericht om de retailers te helpen om 21st century skills onder de knie te krijgen om relevant te blijven voor de consument. Tegenwoordig kan iedereen bij alle informatie die ze maar willen. Hierdoor kunnen ze ook alles te weten komen over verschillende merken en producten en specificaties

hierbij. Wat voegen de retailer en zijn medewerkers dan nog toe? Wat kunnen zij vertellen dat de klant nog niet weet? Waarom zouden consumenten nog de moeite nemen om naar de fysieke winkels te komen?

De retailers moeten nog meer hun best gaan doen om ervoor te zorgen dat ze relevant blijven voor de consument. Ze moeten zorgen voor extra waarden en beleving wat de consument naar de winkel trekt.

Om dit future-proof aan te pakken, kan er het beste gebruikt gemaakt worden van technologieën. Technologieën zijn de toekomst, op dit moment zijn ze een concurrent van de fysieke winkel. Maar als de retailer het heft in eigen handen neemt kunnen ze de technologieën zo gebruiken dat het in hun voordeel is.

Tijdens ons onderzoek kwam duidelijk als resultaat dat de retailers wel open staan om deze technologieën te gaan gebruiken, maar dat ze de drempel hoog vinden. Er kwam duidelijk naar voren dat ze het wel graag zelf willen doen, maar eerst het uitgelegd willen krijgen en voorbeelden willen zien, zodat ze daarna zelf aan de slag kunnen.

Met deze handleiding willen wij u als retailer helpen om de NFC-tags, een enorm makkelijke technologie, te leren, te begrijpen en te gebruiken om uw winkel een stapje meer future-proof te maken.

## Wat zijn NFC-tags?

Near Field Communication tag is een draadloze communicatiemethode, net zoals bijvoorbeeld WIFI dat is. Deze communicatietool is alleen geschikt voor erg korte afstanden, namelijk 2 tot 3 centimeter. De NFC-tags hebben geen eigen stroomvoorziening nodig, want de tag verkrijgt zijn energie van de lezer. De NFC tag kan gelezen worden door een smartphone. Android telefoons kunnen de tags lezen zonder een benodigde app, alleen het beeldscherm moet ontgrendeld zijn en de NFC-optie bij instellingen moet ingeschakeld zijn. Deze is net als de WIFI-optie ook te vinden in het snelmenu. Bij een iPhone is het momenteel nog nodig om een app te gebruiken om de tags te kunnen lezen. Er zijn er eindeloos veel te vinden in de Apple store, maar gewoon een simpele 'NFC Reader' is genoeg.

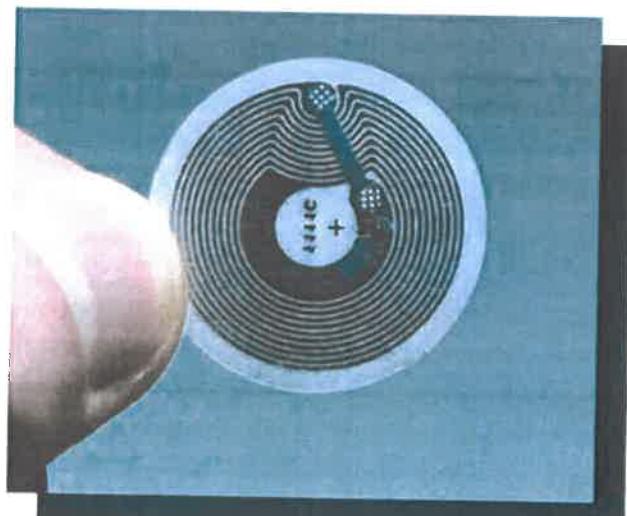
Het installeren van de NFC-tag is alleen mogelijk met een android telefoon en een app die hiervoor gemaakt is. Er zijn er verschillende, maar later zullen wij uitleg geven aan de hand van een app die wij prettig vonden werken. Het is dus niet mogelijk op met een iPhone de tags te installeren, ook niet als een app dat zegt. Dit komt omdat iPhone deze optie nog niet openbaar heeft gemaakt voor andere ontwikkelaars en alleen nog gebruikt kan worden door middel van Apple Pay. Dat de NFC-tag lees en schrijf optie in de toekomst wel openbaar gemaakt zal worden is goed mogelijk, daar wordt nu al veel over gespeculeerd, maar een specifieke datum is nog niet bekend gemaakt.

NFC-tag is een goedkoop product dat eindeloos kan worden toegepast in elke winkel. Het kan dat u er al (onbewust) bekend mee bent. Denk bijvoorbeeld aan uw OV-chipkaart, contactloos betalen met uw pinpas of een draadloze sleutelhanger van een sportschool kluisje.

De NFC-tag is dus een communicatiemethode, die goedkoop, makkelijk en eindeloos gebruikt kan worden.

### NFC-TAG

Een NFC-tag is erg klein en kan dus heel makkelijk ergens op geplakt of in verwerkt worden.



# Hoe kan de NFC-tag toegepast worden?

Er zijn eigenlijk 3 fases waarin de NFC-tag toegepast kan worden; de oriëntatiefase, sales fase en als laatste de after sales fase.

Het hangt af van de uw winkel af hoe u ze wilt en gaat toepassen.

## De oriëntatiefase..

..is de fase waarin de klant zich oriënteert over producten die hij misschien zal willen aanschaffen. Denk hierbij aan de bekende huis-aan-huis bladen. Deze krantjes krijgt iedereen via de post en kan je doelbewust doorbladeren als je ergens naar op zoek bent, maar het kan ook dat je deze gewoon bekijkt om inspiratie op te doen of er wat leuks tussen zit wat je eventueel wilt of nodig hebt. Daarnaast heb je ook de maandelijkse bladen van winkels waar je (online) weleens wat hebt aangeschaft, zoals de IKEA of H&M. Deze twee bedrijven brengen verschillende keren per jaar een magazine uit waarin ze hun hele (nieuwe) collectie presenteren. Hierbij kunnen de NFC-tags al ingeschakeld worden. Je kan namelijk een NFC-tag in het magazine plakken met een directe koppeling naar de webshop. Ook kan je de tag gebruiken met een directe koppeling naar een YouTube filmpje. Bijvoorbeeld een reclamespot.

## De sales fase..

.. is de tweede fase. Dit is de fase waar wij ons het meest op focussen in deze handleiding. De NFC-tag wordt dan ook namelijk een toevoeging aan de winkel als een interessante meerwaarde van de winkelbeleving. De beleving van het winkelbezoek wordt speciaal en interessanter. Tijdens de sales fase is de klant al in de winkel aanwezig en er zijn dan twee doelen. Het ene doel is om het bezoek zo interessant te maken dat de klant positief de winkel verlaat en zal onthouden. Het tweede doel is om de klant te enthousiasmeren om ook daadwerkelijk wat aan te schaffen. De NFC-tags kunnen in deze fase worden toegepast door bijvoorbeeld bij een product style tips te geven. Na het scannen van de NFC-tag krijgt de klant dan of een afbeelding met style tips of een filmpje te zien.

Ook kan het gebruikt worden door bijvoorbeeld bij een product verzorgingstips te geven, ook dit kan door middel van afbeelding of video. Maar ook bij een bepaald product een kortingscode geven, dus na het scannen van de NFC-tag krijgen ze een voucher met korting. Dit zijn nog maar enkele manieren van hoe het toegepast kan worden, later in de handleiding geven we meer uitgewerkte voorbeelden.



### NFC BORDJE

Een NFC bordje dat werd gebruikt tijdens HYPElab in planten- en interieurwinkel Groene Vingers in Delft.

### De aftersales fase..

..is de laatste fase. Dit is de fase dat de klant al in de winkel geweest is. Om ervoor te zorgen dat ze jouw winkel zullen onthouden kan er wederom gebruikt worden gemaakt van de NFC-Tags. Denk bijvoorbeeld aan een visitekaartje van de winkel in de tas doen waarop een NFC-tag zit en als ze deze scannen gaan ze direct naar de website, webshop of een social media kanaal. De NFC-tag kan ook bij de kassa geplakt worden met daarbij 'volg ons op Instagram' of 'like ons op Facebook' etc. Ook kan het gebruikt worden door op de bon te plakken en als ze deze scannen staat er een kortingsvoucher die ze bij hun volgende aankoop kunnen gebruiken.

Dit zijn een paar voorbeelden van verschillende manieren om de verschillende fases van het verkoopproces interessanter te maken en ervoor te zorgen dat de klant uw winkel zal onthouden.

# Hoe kan de NFC-tag worden geïnstalleerd?



NFC Tools

## 01 Een installatie app

Om informatie op de NFC-tag te zetten via een android telefoon, is een speciale app nodig. De app die wij aanraden en prettig vinden is NFC Tools.

Zie ook pagina 10.  
voor een  
ondersteunend  
instructie  
filmpje!

## 02 Hoofdpagina

Als de app geïnstalleerd is, is dit de hoofdpagina van de app. Bovenin zie je naast read, nog de opties; write, other, tasks. In principe gebruik je alleen write en other.



Approach an NFC Tag

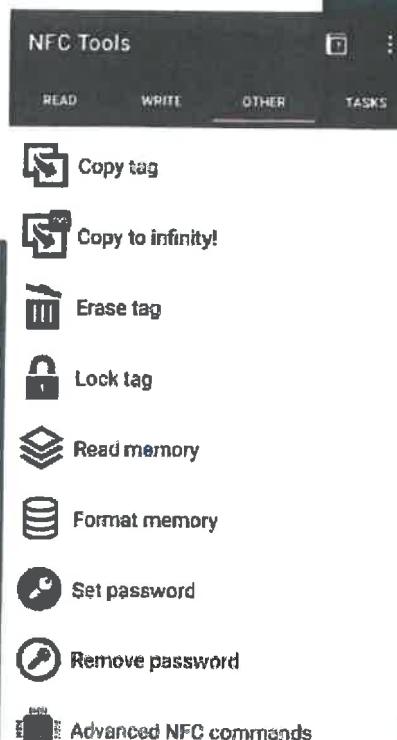
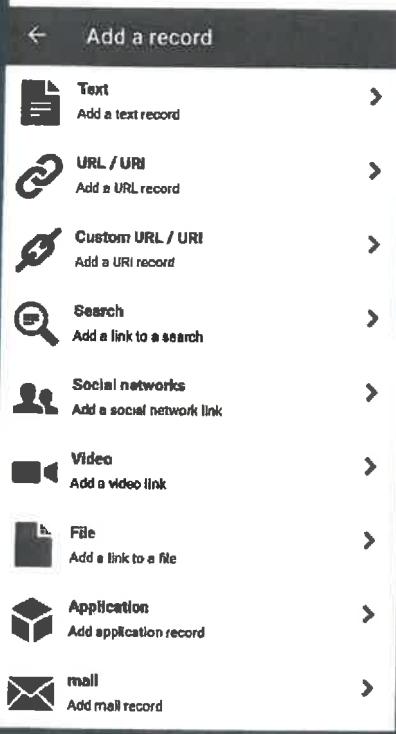
+ Add a record  
More options

## 03 Write

Om iets op de NFC-tag te zetten, gebruik je de optie write. Je krijgt dan de optie add a record, als je hier op klikt krijg je een lijst met alle mogelijkheden. (Als je naar beneden gaat krijg je nog meer te zien)

## 04 Write - opties

Er zijn een heleboel opties mogelijk, het ligt eraan wat je doeleinde is, op de volgende pagina worden de meest nuttige opties voor de retail kort toegelicht.



## 05 Other - opties

De drie belangrijkste opties van Other zijn het verwijderen van de inhoud van de app, het plaatsen van een slot en het instellen en verwijderen van een wachtwoord

# 04 Write - opties

Er zijn een heleboel verschillende manieren om de NFC-tag te gebruiken, hieronder zullen de belangrijkste kort toegelicht worden.

< Add a record

-  **Text**  
Add a text record
-  **URL / URI**  
Add a URL record
-  **Custom URL / URI**  
Add a URI record
-  **Search**  
Add a link to a search
-  **Social networks**  
Add a social network link
-  **Video**  
Add a video link
-  **File**  
Add a link to a file
-  **Application**  
Add application record
-  **mail**  
Add mail record

## 4.1

### Text

Hiermee kunt u een simpele korte tekst op de NFC-tag schrijven.

## 4.2

### URL

Met deze optie kunt u een website op de NFC-tag schrijven. Bij het lezen van de NFC-tag wordt de website direct geopend.

## 4.3

### Social networks

Hier kunt u uw gebruikersnaam van uw social media account schrijven op de NFC-tag, waardoor deze direct zichtbaar wordt na het scannen.

## 4.4

### Video

Hiermee kunt u door middel van youtube, vimeo of dailymotion een video link schrijven op de NFC-tag. Deze video wordt bij het scannen direct afgespeeld.

## 4.5

### Application

Hiermee kunt u een app op te NFC-tag schrijven. Als de klant deze app niet heeft, dan worden ze automatisch gestuurd naar de Playstore/Appstore.

# 04 Write - opties

Add a record



## Contact

Add contact



## Phone number

Add phone number



## SMS

Add SMS



## Location

Add a location



## Custom location

Open a custom location



## Address

Add a address



## Destination address

Start the navigation to a location on Google Maps



## Proximity search

Search for points of interest near a location



## Wi-Fi network

Configure a WiFi network



## 4.6

### Contact

Hiermee kunt u een contact schrijven op de NFC-tag en wordt deze automatisch opgeslagen op de telefoon die de NFC-tag scant.

## 4.7

### Phone number

Hiermee kunt u een telefoon nummer op de NFC-tag schrijven, bij het scannen wordt dit telefoonnummer automatisch gebeld.

## 4.8

### (Destination) Address

Bij Adress kunt u een adres op de NFC-tag schrijven en bij het lezen hiervan wordt google maps met deze locatie geopend. Bij Destination Adress gebeurd hetzelfde maar start direct de routebeschrijving.

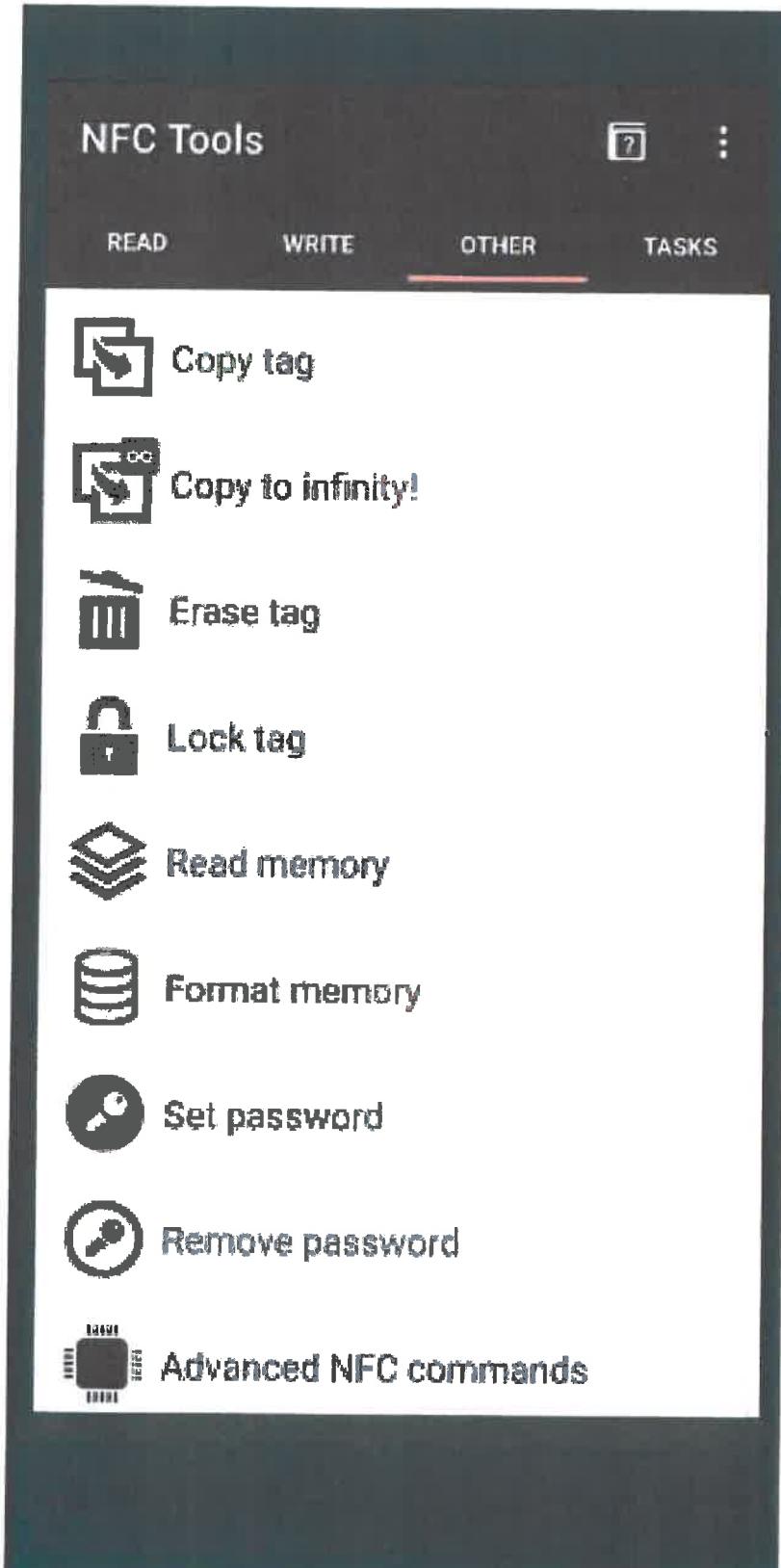
## 4.9

### Wi-Fi network

Bij deze optie kunt u een de inloggegevens van een WIFI netwerk op de NFC-tag schrijven. Bij het lezen van de NFC-tag wordt dan gevraagd of u zich wilt verbinden met dit netwerk en dit gebeurd dan automatisch.

# 05 Other - opties

Een NFC-tag kunt u oneindig vaak beschrijven. Het gevaarlijke is, dat iedereen ze kan beschrijven en leegmaken zolang ze de juiste app hebben. Om dit te voorkomen zijn er 2 opties: *Lock tag* en *Set password*. Ook leggen we u uit hoe u de inhoud kunt verwijderen op een NFC-tag.



## 5.1 Erase tag

Deze optie geeft je de mogelijkheid om de geschreven inhoud van de NFC-tag weer te verwijderen. Zo kan je de NFC-tag oneindig gebruiken.

## 5.2 Lock tag

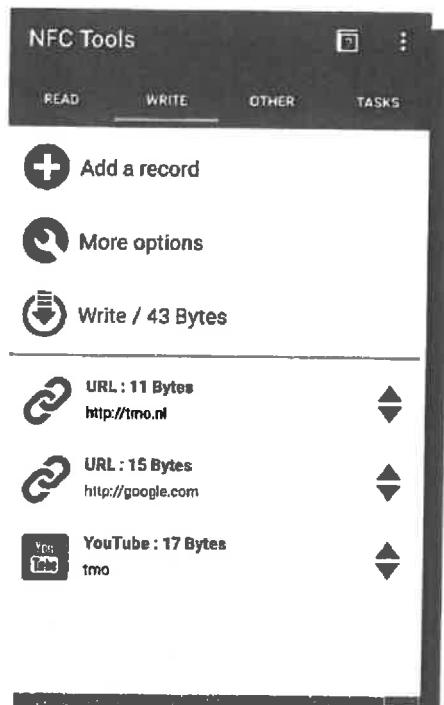
Met de optie *Lock tag* kan je een slot plaatsen op de NFC-tag. Hierdoor kan niemand de inhoud op de NFC-tag verwijderen of veranderen. Als het slot geplaatst is kan deze nooit meer eraf gehaald worden. Doe dit dus alleen bij NFC-tags die je niet gaat aanpassen.

## 5.3 Set password

Het is ook mogelijk om een zelf verzonneen wachtwoord op de NFC-tag te zetten. De app geeft dan een foutmelding als iemand de inhoud wilt verwijderen of aanpassen. Het is pas weer mogelijk als het slot verwijderd wordt via de optie *remove password*. Daarna is hij gewoon weer beschrijfbaar.

# Waar moet u op letten bij de installatie en het gebruik?

Tijdens het installeren zijn er verschillende dingen waar u op moet letten die handig zijn om te weten en om het installeren makkelijker te maken.



- Zorg er altijd voor dat de lijst onder *write* leeg is en alleen een *record* bevat die u wilt gaan installeren. De NFC-tags hebben namelijk een maximum capaciteit. Het is niet mogelijk om meerdere links op 1 tag te plaatsen, dus neemt dit onnodig veel ruimte in beslag. U verwijderd de lijst door de *record* ingedrukt te houden en op *Delete* te klikken.
- Om uw social media account op een NFC-tag te installeren, kunt u of de URL hiervan gebruiken door middel van de optie *URL*, of uw gebruikersnaam bij de juiste app toevoegen onder de optie *Social network*.
- Om een video op een NFC-tag te installeren, kunt u of de URL hiervan gebruiken door middel van de optie *URL* of de code van de website link onder het kopje *Video*.
- Bij het installeren van een video op de NFC-tag door middel van de *Video*-optie onder *Write*, wordt er om een code gevraagd. De code die hier bedoeld wordt is de tekst die achter de link <https://youtube.com/> komt.
- Om de NFC-tag goed te kunnen lezen moet de NFC-tag tegen het midden van een Android telefoon worden gelegd en tegen de bovenkant (naast de camera) van een iPhone.
- Als u een afbeelding op de NFC-tag wilt installeren, is het nodig om deze eerst op het internet te zetten, bijvoorbeeld *pinterest*. Het is dan wel zo netjes dat de consument alleen de afbeelding ziet en niet de hele website. Gebruik dan de link van alleen de afbeelding zelf. Klik op *pinterest* op de afbeelding en dan nogmaals. dan opent een nieuw venster met alleen deze afbeelding. Als u hiervan de URL gebruikt, dan is alleen de afbeelding zichtbaar bij het scannen.

# Hoe krijg je toegang tot de besloten Facebook groep met video's?

Bij deze handleiding hoort ook een besloten Facebook groep. Deze groep hebben wij gemaakt om extra instructie filmpjes afgeschermd te kunnen plaatsen. Maar ook zodat al onze klanten hierin elkaar kunnen inspireren over hoe zij de NFC-tags hebben toegepast, maar ook om van elkaar te leren.

In deze groep mag iedereen alles zeggen over hun ervaring met de NFC-tag. Hier kunnen vragen gesteld worden aan elkaar, maar ook tips gegeven worden.



De afbeelding hierboven rechts, is een screenshot van het bijbehorende instructiefilmpje. Dit filmpje is ter ondersteuning van deze handleiding en laat in video vorm zien hoe je een NFC-tag kan installeren.

Op boven afgebeelde screenshot links is de groep zichtbaar. U vind deze groep, door op de naam *NFC-tags in de retail* te zoeken. U moet dan een verzoek doen om lid te worden, in het bericht hierbij voegt u uw klantnummer toe. Zo onderscheiden wij dat u een klant van ons bent.

# Business tips

Er zijn eindeloos verschillende manieren om NFC-tags toe te passen in uw winkel. Om het implementeren van deze technologie wat makkelijker te maken hebben wij verschillende tips hoe u de NFC-tags kunt toepassen. De tips zijn voor verschillende branches mogelijk en wij zullen hierbij dan ook kort aangeven hoe u dit kunt toepassen.

Wij hebben de tips onderverdeeld in verschillende categorieën:

- 1 - Social media**
- 2- Product informatie**
- 3- Marketing**
- 4 - Onderhoud**
- 5 - Extra**

Realiseer u wel dat dit slechts voorbeelden zijn. Er zijn zoveel meer mogelijkheden. Neem een voorbeeld van onze handleiding over of gebruik het ter inspiratie. Kijk wat goed bij uw winkel past en wat u wilt bereiken en pas daar de NFC kaartjes op aan.

In dit hoofdstuk zullen wij visuele voorbeelden geven van NFC-tag kaartjes voor in de winkel, zodat deze direct bij de klanten opvalt en de klanten weten wat ze te zien krijgen als ze de NFC-tag scannen. In het hoofdstuk erna, leggen we uit waar wij opletten bij het maken van de NFC kaartjes en geven we ook nog extra voorbeelden die we gebruikt hebben tijdens ons onderzoek met HYPElab.

## PRODUCTINFORMATIE

Een foto van hoe een NFC-tag werd gescand tijdens HYPElab in een sigarenspeciaalzaak in Delft. Deze winkel heeft op een gemiddelde werkdag één medewerker en als het druk is kan de NFC-tag een oplossing zijn om de klant toch de kunnen informeren, zonder dat daar een medewerker bij nodig is.



## Business tips - 1 - Social media

Aller eerst social media. Het is belangrijk voor de retailer om een groot bereik te hebben op zijn social media kanalen. Dit kan met hulp van de NFC-tags gedaan worden.

- Bij de kassa kan een NFC kaartje hangen met 'Volg ons op Instagram'. Bij het scannen van de NFC-tag op dit bordje, komt direct de instagram naar voren zodat ze die gemakkelijk kunnen volgen. Ditzelfde geldt ook voor het liken van Facebook en andere social media kanalen.
- Je kan dit ook op een humoristische manier doen om meer aandacht te trekken. Denk bijvoorbeeld aan de binnenkant van een wc deur. 'Nu je hier toch zit, kan je meteen onze Facebook liken'. Wees creatief om de klant nog meer te overtuigen.
- Het is ook mogelijk om de NFC-tag op uw visitekaartje, de bon of het aankoop tasje te plakken. Zo ziet de klant als hij thuis komt van zijn aankoop het NFC kaartje met de NFC-tag en heeft hij meteen uw social media kanalen.



### KOBUSKUCH

Een voorbeeld van een afbeelding voor Café Kobus Kuch in Delft. Dit is een aantrekkelijke toepassing van de NFC-tag om klanten op het toilet hun Facebook pagina te liken.



## Business tips - 2 - Product informatie

Klanten willen vaak meer weten over een product, maar hebben niet altijd tijd of zin om een medewerker aan te spreken. Soms is het zo druk in de winkel dat de medewerker(s) niet alle tijd hebben om de klant te helpen en de klant heeft niet altijd tijd of zin om te wachten. Om toch informatie te kunnen verstrekken kan het gebruik van NFC-tags een oplossing zijn. Ook kan hiermee extra informatie gegeven worden die interessant is voor de klant.



### BIER BROUWERIJ

Een voorbeeld van een NFC-kaartje voor de bieren van De Koperen Kat. Dit is een speciaal biertje dat in meerdere restaurants en café's verkocht wordt binnen Delft. De brouwerij bevindt zich ook in Delft.

- Een mogelijkheid op de NFC-tag toe te passen is door bijvoorbeeld een informatief filmpje op de NFC-tag te plaatsen. Dit kan op eindeloos veel verschillende manieren. Bijvoorbeeld:
  - Horeca:** Door een filmpje over de bierbrouwerij van een speciaal biertje, of een filmpje over waar een biologisch biefstukje vandaan komt en wat de leefomstandigheden van de koe zijn geweest.
  - Fashion:** Hoe een bepaald sjaaltje op verschillende manieren geknoopt kan worden of een catwalk filmpje over de collectie.
  - Overig:** In een plantenzaak hoe een plant gestekt moet worden of informatie hoe de plant van nut kan zijn in een ruimte. Of in een sigarenwinkel een filmpje hoe een sigaar geknipt moet worden.
- Een andere mogelijkheid is het plaatsen van een afbeelding op de NFC-tag met informatie. Bijvoorbeeld:
  - Horeca:** Een collage van alle hoofdgerechten, zo weet de klant wat hij kan verwachten.
  - Fashion:** Een collage van style tips van een bepaald artikel. Dit geeft de klant inspiratie hoe het item gedragen kan worden.
  - Overig:** In een boekenwinkel een afbeelding welke delen er van een serie boeken bestaan met welke prijzen. Zo weet de klant wat hij kwijt is als de klant de hele serie wilt aanschaffen.

### Business tips – 3 – Marketing

Marketing is altijd belangrijk voor een bedrijf. Hoe trek u klanten aan? Hoe onthouden ze u? Hoe stelt u de consument op de hoogte van wat u verkoopt? Ook hierbinnen kan een NFC-tag gebruikt worden. Deze kunt u toepassen op middelen die u al gebruikt, maar u kan ook nieuw middelen in gaan schakelen.

- Om een visite kaartje interessanter te maken, kunt u hierop bijvoorbeeld een NFC-tag plaatsen met een koppeling naar de webshop of website. U kunt ook uw contact aan de NFC-tag koppelen, waardoor ze alleen de tag hoeven te scannen en uw contact gegevens kunnen opslaan op hun telefoon.
- Als u doet aan flyers, posters, magazines of andere papieren marketing materialen, kunt ook heel makkelijk NFC-tags toepassen. Op een flyer van een evenement is het bijvoorbeeld interessant om de webshop naar de kaartjes op de NFC-tag te schrijven. Of bijvoorbeeld de route beschrijving door middel van de optie (*Destination*) Adress.
- Als een klant om de rekening vraagt in een restaurant krijgen ze vaak een doosje, mapje of bordje met de rekening, wat snoepjes en soms nog een visitekaartje. Om meer recensies te ontvangen kunt u hieraan een NFC kaartje toevoegen met erop een NFC-tag die de klant doorverwijst naar uw zaak op bijvoorbeeld TripAdvisor of naar de Facebook pagina. Hierop vraagt u of ze een positieve beoordeling willen achter laten.
- Om de klant in de winkel makkelijker naar uw webshop te sturen, kunt u in uw winkel een NFC kaartje hangen met een NFC-tag erop die ze doorstuurt naar de webshop. Plaats hier bijvoorbeeld bij; 'Product niet op voorraad of niet de juiste maat? Wij verkopen ook online!'
- Consumenten vinden kortingen erg aantrekkelijk. Om de klant te triggeren om iets te kopen, kan er een afbeelding met een kortingsvoucher op de NFC-tag geplaatst worden. Plaats deze bij een merk of product en als ze deze scannen en meenemen naar de kassa dan ontvangen ze de korting.

## Business tips - 4 - Onderhoud

Om de klanten goed te informeren hoe ze een bepaald product moeten onderhouden of hoe ze het langste kunnen genieten van het aangeschafte product, is het handig om meer informatie te geven over de onderhoud.

- Een manier om de klant te informeren is door een NFC-tag te plaatsen op het product met de verzorgingstips. Dit kan doormiddel van een video of afbeelding. Bijvoorbeeld:

**Fashion:** Hoe een leder product verzorgd moet worden en welke producten daarvoor nodig zijn. Zeker bij dure aankopen zoals een tas of schoenen is dit een hele handige extra. Het NFC kaartje met de NFC-tag plak je dan bijvoorbeeld op de schoenendoos, of hang je aan het prijskaartje.

**Overig:** In een plantenwinkel kan bijvoorbeeld op een afbeelding staan hoevaak en hoeveel water de plant nodig heeft, waar hij het beste kan staan in een ruimte en of hij voeding nodig heeft.

**Was tips voor dit item?**

Gebruik de NFC-tag om instructies te krijgen over hoe u dit item het beste kunt wassen en voor anti-vlekken tips!

**Android telefoons:** Schakel de NFC functie in bij uw instellingen en houd het midden van uw telefoon bij de NFC-tag.

**Apple telefoons:** Download een NFC reader app en houd de bovenkant van uw telefoon bij de NFC-tag.

Let op! U heeft wel een internetverbinding nodig.

- Het is ook mogelijk om wastips te geven over hoe een item gewassen moet worden. Dit kan ook gespecialiseerd zijn, voor bijvoorbeeld een fel gekleurd item hoe je kan zorgen dat de kleur niet 'bloed' op andere items. Of voor een wit item hoe daaruit vlekken kunnen worden verwijderd.



## WASTIPS

Een voorbeeld van een afbeelding die gebruikt kan worden voor het geven van wastips door middel van een NFC-tag.

## Business tips - 5 - Extra

Hieronder volgen nog extra tips, die buiten de bovengenoemde categorieën vallen.

- Het is mogelijk om de inloggegevens van een WIFI netwerk op een NFC-tag te zetten. Als de klant het dan scant zijn ze automatisch verbonden. Dit is bijvoorbeeld handig bij een restaurant of bar om in de menu kaart te plakken. Zo hoeven ze er niet naar te vragen. Ook bij de kapper kan dit bijvoorbeeld op de spiegel geplakt worden.
- Bij bijvoorbeeld dure en grote apparaten zoals een airco, keuken apparatuur of computer, kan het wel eens voorkomen dat het product vastloopt, stopt met werken of dat het de klant niet lukt om het te installeren. Om de klant zo snel mogelijk in contact met de klantenservice te laten komen, is het bijvoorbeeld mogelijk om een NFC-tag met het telefoonnummer erop op zo een apparaat te plakken. Bij het scannen belt de telefoon direct het nummer.
- Wilt u meer feedback ontvangen over uw winkel? Dan is het ook mogelijk om een online enquête te installeren op de NFC-tag. Plak deze bijvoorbeeld op het bordje waar de rekening op gebracht wordt, of achterin de menu kaart. Zo spreekt u een groter bereik aan en bovendien als de klant even aan het wachten is hebben ze een bezigheid.

## ENQUÊTE

Een voorbeeld van een NFC kaartje hoe je de klant kan vragen om de online enquête over uw horeca zaak in te vullen.



**Wilt u ons helpen om nog beter te worden?**

Gebruik de NFC-tag om naar onze online enquête te gaan. Wees zo eerlijk mogelijk, want daar hebben we het meeste aan! Voor eventuele vragen kunt u ons personeel aanspreken!

**SCAN HIER**

**Android telefoons:** Schakel de NFC functie in bij uw instellingen en houd het midden van uw telefoon bij de NFC-tag.

**Apple telefoons:** Download een NFC reader app en houd de bovenkant van uw telefoon bij de NFC-tag.

Let op! U heeft wel een internetverbinding nodig.

# NFC kaartjes

Om de NFC-tag op te laten vallen, maar ook om de geïnteresseerde te informeren hoe je de NFC-tag moet scannen en wat hij dan te zien krijgt, is het handig om met NFC kaartjes te werken. In principe is het mogelijk deze in alle vormen en maten te maken zoals u het wilt. Wel hebben wij bepaalde tips voor het ontwerp en die leggen we uit aan de hand van ons eerste voorbeeld.

## SCAN HIER

Houd een wit rondje vrij met hierop de woorden 'SCAN HIER'. Plak de NFC-tag op de achterkant van het kaartje op het rondje. Zo is het duidelijk waar de klant de NFC-tag kan scannen.

## INFORMATIE

Leg uit wat de consument te zien krijgt wanneer de NFC-tag gescand wordt. Zo weet de consument of de NFC-tag interessant is voor hem is om te scannen.

## LOGO

Voeg uw logo toe op het NFC kaartje om het te personaliseren.



## INTERNET

Er is internetverbinding nodig om de video's en afbeeldingen te kunnen zien, daardoor is het handig om dit op het kaartje neer te zetten. Zeker in het begin wanneer NFC-tags nog niet zo bekend zijn bij de consument.

## ANDROID/APPLE

Leg uit hoe de NFC-tag gelezen kan worden met een android of apple telefoon. Dit is vooral in het begin belangrijk, totdat NFC-tags meer bekend zijn onder de consument.

## VORMGEVING

Zorg voor een nette vormgeving, waarop alles duidelijk te lezen is en die past bij de huisstijl van de winkel. Zorg wel dat hij opvalt. Dit kan door bijvoorbeeld een opvallend kleurtje te gebruiken. Handig is ook om het kaartje te plastificeren, dan slijt hij minder snel en kan het kaartje op gewoon papier afgedrukt worden.

# NFC kaartjes – voorbeelden uit HYPElab

Door de hele handleiding door zijn al verschillende visuele voorbeelden van een NFC kaartje getoond. Om u nog meer inspiratie te geven, hebben we in dit hoofdstuk nog een paar extra geplaatst.

Alle voorbeelden van NFC kaartjes die eerder in de handleiding voor kwamen en die hier onder te zien zijn, zijn gemaakt via powerpoint. Ook de afbeeldingen met informatie. Dit is een hele makkelijke manier van een afbeelding maken, maar alle programma's zijn eigenlijk prima, zolang u ze maar fijn vindt werken. Als u geen ervaring heeft met vormgeven, dan raden wij u powerpoint aan om mee te beginnen. Alles spreekt daar eigenlijk voor zich.

Hoe stek je een *Pilea peperomoides*,  
de pannekoekplant?

Gebruik de NFC-tag om meer informatie te  
krijgen over de hoe u de *Pilea peperomoides*  
stekt en h

Android telefoon:  
hou het midden  
Apple telefoon:  
bovenkant van uw

Let op! U heeft

Hoe stek je een *Pilea peperomoides*,  
de pannekoekplant?

Een pannekoekplant krijgt babytakjes die je kan  
stekken, hoe leuk is dat! Zorg eerst dat de stekjes groot  
genoeg zijn, het liefste met wortel en al uit de pot halen.

Wat heb je nodig?

- ❖ Moederplant met stekjes
- ❖ Scherp mesje
- ❖ Kleine potjes
- ❖ Poigrond

Stekje afknippen

Het stekken van een *pilea peperomoides* is heel simpel.  
Je snijdt gewoon het stekje van de plant af. Wees hierbij  
voorzichtig, want je zou niet de eerste zijn die een  
stangje van de moederplant afbrekt! Je kunt gewoon  
een keukenmesje gebruiken, maar zorg er wel voor dat  
hij scherp is. Op die manier maak je een schone  
'wond', die makkelijker dichtgroeit.

Je steekt het mesje tussen het stekje en de moederplant  
de grond in. Als het lukt, zou ik hem zo dicht mogelijk bij  
de stam van de moederplant afknippen. Op die manier  
neem je zoveel mogelijk wortel mee, waardoor je stekje  
straks makkelijker zal wortelen. Vervolgens vind ik het  
makkelijk om met het mesje onder het stekje door te  
gaan, en hem zo in feite omhoog te drukken.

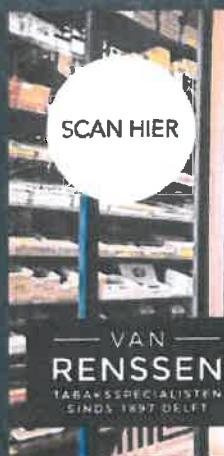
Heeft je stekje nog geen wortels, dan zou je hem eerst  
kunnen laten wortelen in water. Zodra er wat wortels  
aanzitten, kun je hem alsnog in een potje zetten.

De verzorging

Pannenkoekenplantjes geef je één à twee keer per  
week water. De regel is: hoe kleiner het potje, hoe vaker  
hi water nodig heeft! Kleine potjes drogen namelijk  
snelder uit. Zet je *pilea* op een plek waar hij veel licht  
krijgt, daar houdt hij van!

## NFC KAARTJE

Een voorbeeld van een  
informatieve afbeelding  
die zichtbaar is na het  
scannen van het NFC  
kaartje hier boven.



## Geïnteresseerd in Colibri?

Gebruik de NFC-tag om direct een leuke actie te ontvangen!

**Android telefoons:** Schakel NFC in bij uw instellingen en houd uw telefoon bij de NFC-tag.

**Apple telefoons:** Download een NFC reader app en houd uw telefoon bij de NFC-tag.

Let op! U heeft wel een internetverbinding nodig.

Tijdens de periode van Hype Lab,  
ontvangt u 20% korting op  
onze hele Colibri assortiment!



Hype lab vindt plaats van 09/04 tot 24/04



SCAN HIER

## Geïnteresseerd in de setjes?

Gebruik de NFC-tag om de merken en prijzen van de artikelen in de etalage te zien.

**Android telefoons:** Schakel de NFC functie in bij uw instellingen en houd het midden van uw telefoon bij de NFC-tag.

**Apple telefoons:** Download een NFC reader app en houd de bovenkant van uw telefoon bij de NFC-tag.

Let op! U heeft wel een internetverbinding nodig.

SCAN HIER

## Liever online verder kijken?

Gebruik de NFC-tag om direct naar onze webshop te gaan. Hier kunt u kiezen uit een ruim assortiment en wordt het gratis bij u thuisbezorgd!

**Android telefoons:** Schakel de NFC functie in bij uw instellingen en houd het midden van uw telefoon bij de NFC-tag

**Apple telefoons:** Download een NFC reader app en houd de bovenkant van uw telefoon bij de NFC-tag

Let op! U heeft wel een internetverbinding nodig.

TOPDEAL  
WATCHES

# Literatuurlijst

Voor het ontwikkelen van deze handleiding zijn de volgende bronnen geraadpleegd:

Koumans, E. & Post, J. (2019). Onderzoeksrapport HYPElab. Een kwalitatief onderzoek naar de 21st century skills van retail medewerkers.

HYPE Lab | Futureproof retail. (z.d.). Geraadpleegd juni 2019, van <https://futureproofretail.nl/hype-lab/>

De toekomst van de fysieke winkel? Excelleer in de executie - RetailTrends.nl. (z.d.). Geraadpleegd juni 2019, van <https://retailtrends.nl/item/55620/de-toekomst-van-de-fysieke-winkel-excelleer-in-de-executie>

Fysieke winkels hebben het vermogen te winnen van webshops. (2018, 16 augustus). Geraadpleegd juni 2019, van <https://www.customertalk.nl/nieuws/fysieke-winkels-hebben-het-vermogen-te-winnen-van-webshops/>

Over NFC | NFC-Nederland. (z.d.). Geraadpleegd juni 2019, van <https://www.nfc-nederland.nl/over-nfc/>

4 vragen over contactloze communicatie via NFC. (2018, 24 juli). Geraadpleegd juni 2019, van <https://radar.avrotros.nl/hulp-tips/hulpartikelen/item/4-vragen-over-contactloze-communicatie-via-nfc/>