

Best Buy start met nieuwe strategie

27-06-2012 00:00

Het geplaagde Best Buy is begonnen met de uitrol van zijn nieuwe strategie. De Amerikaanse elektronikaretailer opent daartoe deze maand zijn eerste 'connected stores'. Van oudsher is de formule gericht op de verkoop van producten, terwijl in de winkels nieuwe stijl meer aandacht is voor service en diensten.

In het vernieuwde concept is een prominente plek ingeruimd voor een centrale kennisdesk, die klanten service en ondersteuning biedt. Voorts zijn er trainingen en cursussen voor consumenten ontwikkeld en is er een 'Geek Squad' in het leven geroepen, een team van experts dat alles weet op het gebied van technologie. De nieuwe pay-off - 'making technologie work for you' - moet de koerswijziging extra onder de aandacht brengen.

Er heerst al lange tijd onrust rondom Best Buy. Het winkelbedrijf zag een reeks directeuren en managers vertrekken, omzetten dalen en de concurrentie toenemen. De retailer trok zich terug uit het Verenigd Koninkrijk en besloot tientallen outlets op de Amerikaanse thuismarkt te sluiten.