

John Lewis pleit voor minder filialen

29-06-2012 00:00

Multichannel retailers hebben naast hun webshop niet meer dan zeventig winkels in het Verenigd Koninkrijk nodig. Dat zegt Andy Street, managing director bij John Lewis op basis van klantenonderzoek.

De warenhuisketen is zelf actief met 36 vestigingen en een online shop, die goed is voor 25 procent van de totale omzet. "We hebben nu veel minder winkels dan we zes jaar geleden hadden voorspeld", meldt Street. "In 2020 kunnen we ons niet meer voorstellen dat we ooit tweehonderd filialen nodig hadden om het hele land te bedienen."

Volgens Street blijkt uit het onderzoek dat klanten momenteel veel minder ver willen rijden voor een John Lewis-winkel dan tien jaar geleden. "Hier hebben ze nu maximaal twintig minuten voor over." De keten heeft daarom gepeild waar de typische John Lewis-klanten wonen, om zo te bepalen welke plek gunstig is voor het openen van een winkel. "Zo weten we zeker dat John-Lewis klanten niet langer dan twintig minuten hoeven te rijden om onze winkels te bereiken."

De managing director onderstreept zijn uitspraken ook met aankondigingen van grote retailketens als Dixons en Argos. Dixons gaat online uitbreiden en wil meer dan honderdvijftig vestigingen sluiten. Van de 557 filialen blijven er nog vierhonderd over. Ook Argos is het aantal filialen flink aan het reduceren. "Retailers brengen hun online en offline aanwezigheid tot een gelijk niveau", aldus Street.