

Office Depot richt online zijn pijlen op Europa

10-07-2012 00:00

Office Depot wil zich sterker positioneren op de Europese online markt. De retailer in kantoorartikelen wil in Europa 75 procent van zijn verkoop online realiseren, door zich te richten op wat consumenten in verschillende EU-landen willen. Om dit te realiseren rolt de retailer later dit jaar een nieuwe service uit.

Later dit jaar rolt Office Depot een nieuwe service uit, waarbij klanten via een pop-up venster hulp krijgen wanneer zij een artikel niet kunnen vinden in de webshop. "Het zijn de kleine dingen die je website verbeteren en je merk differentiëren", zegt Daniel Peters, senior manager Europe e-commerce. "Als je meer video's en foto's gebruikt dan je concurrenten worden je artikelen aantrekkelijker."

Retailers die in Europa online succesvol willen zijn moeten volgens Peters rekening houden met de wensen van consumenten in de verschillende landen. Zo maken Nederlandse klanten veel gebruik van de online chat voor hulp tijdens het winkelen via de Office Depot webwinkel, terwijl Franse klanten hier nauwelijks gebruik van maken.

Ook zit er volgens Peters een groot verschil in het soort vragen die klanten stellen. Nederlandse en Duitse consumenten stellen vaak vragen over wanneer en hoe producten geleverd worden. In Engeland willen klanten juist liever meer details over producten.