

Miss Etam scoort extra omzet met tablets op winkelvloer

16-06-2014 00:00

Miss Etam heeft de afgelopen maanden een succesvolle test met tablets op de winkelvloer uitgevoerd. "De eerste test leverde direct twee procent extra omzet per winkel op. Daarvoor hebben we niets speciaals hoeven te doen, alleen een eenvoudige instructie aan het personeel. Dit concept heeft echt heel veel potentie", vertelt Francine van Dierendonck, directeur e-commerce van Etam Groep.

Het experiment maakt deel uit van een project met de titel 'Nooit meer nee', waarover Van Dierendonck gistermiddag sprak tijdens het seminar It's in the mix. "Omdat we een brede collectie met een brede maatboog hebben, moeten we nog wel eens nee verkopen. Door onze webshop naar de winkelvloer te brengen, hopen we dat tegen te gaan", stelt Van Dierendonck, die pas negen maanden in dienst is als manager e-commerce bij Etam Groep.

Volgens Van Dierendonck is voor het werken met tablets wel een cultuuromslag nodig, zowel op kantoor als op de winkelvloer. "Toen ik begin dit jaar riep dat dit ons misschien wel zeven procent extra omzet zou kunnen opleveren, keek iedereen mij nog raar aan. Inmiddels beginnen mensen erin te geloven. Er zijn ondertussen ook winkels die vragen wanneer zij nu eindelijk een tablet krijgen. De realiteit is dat het personeel er wel mee moet kunnen omgaan."

Behalve met een tablet die het winkelpersoneel kan gebruiken om samen met de klant de ontbrekende artikelen te bestellen, experimenteert Etam Groep ook met grote schermen in de etalage. "Wij willen de stopkracht vergroten, simpelweg door content die we toch al maken ook in de etalage te tonen. Als het plaatsen van een scherm in de etalage werkt, gaan we daarmee door en anders niet. Wij blijven een fashionretailer voor vrouwen, wij willen geen winkel vol beeldschermen worden zoals Dixon's."