

Fietsenwinkel.nl dankt omzetgroei aan klantbegrip

08-09-2014 12:03

Fietsenwinkel.nl ziet zijn verkopen groeien door klanten zowel online als offline zo goed mogelijk te volgen en te begrijpen. In acht jaar tijd verkocht de webshop honderdduizend fietsen, wat neerkomt op gemiddeld 34 fietsen per dag. De etailer maakt geen exacte cijfers bekend maar de laatste twee jaar is de omzet 'echt omhoog geschoten', zegt commercieel directeur Edouard Rekko bij moederconcern International Bike Group (IBG) in EtailTrends 5.

Klantbegrip is extreem belangrijk voor Fietsenwinkel.nl, aldus Rekko. Als consumenten een fiets kopen, geven ze eenmaal in een aantal jaar een flink bedrag uit. "Hoe krijg je het voor elkaar dat ze acht- of negenhonderd euro besteden bij een webshop die ze niet kennen? Dat gaat niet alleen om lage prijzen, maar veel om vertrouwen."

Daarnaast kiezen consumenten voor de aankoop van een nieuwe fiets vaak voor een fysieke fietsenwinkel vanwege onderhoudsredenen en service. "Maar wij bieden die service ook via een partnerschap met een mobiele onderhoudsservice." Hiervoor rijden monteurs met een mobiele werkplaats door Nederland. Daarnaast kunnen consumenten advies inwinnen via e-mail of telefoon.

In samenwerking met e-commercebureau ISM eCompany bestudeert de etailer verder het gedrag van bezoekers op de website. Zo werkt Fietsenwinkel.nl met een technologie die het spoor herkent van de cursor richting het uitlogkruisje rechtsboven. Dan verschijnt er een pop-up waarin gevraagd wordt waarom de bezoeker het bestelproces wil verlaten. "Dat levert interessante inzichten op over barrières die consumenten ondervinden. Als je die belemmeringen weghaalt, schiet de conversie omhoog", zegt manager online marketing Jurjen Jongejan van ISM eCompany.

Edouard Rekko en Jurjen Jongejan gaan in EtailTrends 5 verder in op de visie en ambities van Fietsenwinkel.nl. Zo wil de etailer in de toekomst bezoekers op basis van hun gedrag een persoonlijke webshop aanbieden, waarbij ze bijvoorbeeld kunnen gebruikmaken van gratis verzending van hun favoriete merkfiets. "Dat kan doorslaggevend zijn bij de aankoopbeslissing", aldus Jongejan.

EtailTrends 5 verschijnt deze week met het jubileumnummer van RetailTrends. [Klik hier voor meer informatie over een jaarabonnement op elf keer RetailTrends en zes keer EtailTrends.](#)