

HEMA brengt fysieke winkel 'online'

17-09-2014 00:00

HEMA bouwt alle fotokiosken in zijn Nederlandse winkels op korte termijn om tot internetzuilen. Daarnaast wordt winkelpersoneel uitgerust met tablets, laat directievoorzitter Ronald van Zetten bij de presentatie van het vernieuwde winkelconcept van HEMA weten aan RetailNews.

De Nederlandse retailer laat klanten hun online bestelling al enige jaren ophalen in de winkel, zegt Van Zetten. De integratie van online in de fysieke winkel krijgt nu meer gestalte door klanten in de winkel ook toegang te geven tot de webwinkel. Daarvoor wordt het onder meer mogelijk om via de schermen van de fotokiosken de webwinkel te bezoeken. “Die hadden we toch al in de winkel staan”, aldus Van Zetten.

Daarnaast krijgen winkelmedewerkers in grotere vestigingen tablets in handen. Die stap wordt in de komende zes maanden gezet, aldus van Zetten. Het personeel kan klanten daarmee te hulp schieten, terwijl producten ook direct besteld kunnen worden. Online hebben klanten bijvoorbeeld keuze uit 4.679 extra artikelen, waar geen plek voor is in de fysieke winkels.

De tablets en internetzuilen maken onderdeel uit van het vernieuwde winkelconcept, dat HEMA maandag presenteerde. Daarbij heeft de winkelketen in alle filialen onder meer ruimte gemaakt voor een cadeauafdeling en een shop-in-shop of wandpresentatie van HEMA Beauty. Daarnaast ruilt HEMA de pay-off ‘Echt HEMA’ in voor ‘HEMA maakt gewoon bijzonder’.