

Douglas verbindt online met fysieke winkel

29-10-2014 00:00

Parfumerieketen Douglas heeft al zijn eigen winkels voorzien van een servicepunt dat nee-verkopen moet voorkomen. Medewerkers kunnen daar producten die niet voorradig of in het assortiment van de winkel opgenomen zijn voor de klant bestellen.

De winkelmedewerker bestelt het product in de webwinkel van Douglas, waarna de klant het een dag later gratis krijgt thuisbezorgd, inclusief twee samples. Hij kan er ook voor kiezen om het product in een winkel van Douglas of een servicepunt van DHL op te halen. De bestelling wordt aan de gebruikelijke kassa afgerekend.

Het servicepunt is inmiddels uitgerold naar alle vestigingen van Douglas, op de veertien franchisevestigingen na. De eerste reacties zijn veelbelovend, aldus de keten. Klanten zijn veelal verrast als een medewerker hen meeneemt naar het servicepunt om het gewenste product alsnog te bestellen.

De winkelketen speelt naar eigen zeggen in op crosschannelretail door online en offline steeds verder te integreren in de fysieke winkels. Dankzij het servicepunt is het totale assortiment nu in iedere eigen vestiging van Douglas te verkrijgen.