

'Afhaalbalie bespaart klant anderhalve minuut'

05-01-2015 00:00

Klanten die online bestellingen in de winkel afhalen zijn niet veel sneller de winkel uit dan reguliere klanten. Klanten die gebruik maakten van click & collect spenderen gemiddeld 5 minuten en 24 seconden in de winkel, waar andere klanten zeven minuten aanwezig zijn. Dat blijkt concludeert onderzoeker StellaService uit 44 winkelbezoeken bij elf Amerikaanse retailers.

Steeds meer grote retailers omarmen afhaalpunten in de winkel. In de Verenigde Staten bieden retailers als Target, Toys'R'Us, Nordstrom en Macy's allemaal click & collect aan. In ons land kunnen online shoppers eveneens bij veel winkelketens hun bestellingen in de winkel afhalen. Het inzetten van de winkel als klein magazijn is volgens Reuters één van de antwoorden van retailers op de concurrentie van Amazon.

Uit de onderzoeksresultaten blijkt echter dat de aanpak bij elke retailer anders is, zegt senior director of content Ty McMahan. "Het is opvallend hoeveel makkelijker het proces zou zijn als iemand gewoon een bord had opgehangen." Volgens hem spenderen retailers tientallen miljoenen in initiatieven als click & collect, maar kunnen klanten van bijvoorbeeld Macy's niet in één oogopslag zien waar ze hun bestelling af moeten halen. Bij de Amerikaanse warenhuisketen deden klanten er ruim acht minuten over om hun bestelling af te halen, terwijl reguliere klanten na vijf minuten weer buiten waren.