

Coolblue helpt klanten via WhatsApp

08-01-2015 00:00

Klanten van Coolblue kunnen vanaf deze week vragen stellen aan de klantenservice via WhatsApp. De Nederlandse retailer is een pilot begonnen waarbij medewerkers iedere dag tot middernacht beschikbaar zijn via de chatapplicatie.

Tijdens de test krijgen klanten bij vragen op Twitter of Facebook de keuze om via WhatsApp verder te praten. Per telefoon kunnen ze bijvoorbeeld eenvoudiger een foto of korte video sturen. Als deze methode aanslaat wil Coolblue de dienst verder uitbreiden.

Coolblue staat bekend om zijn obsessieve focus op klanttevredenheid. De retailer wil klanten helpen op de manier die zij het prettigst vinden, stelt oprichter en directeur Pieter Zwart. Nu kan dat al per telefoon, e-mail, social media of in de fysieke vestigingen. "WhatsApp is daar met 9,5 miljoen actieve gebruikers in Nederland een logische aanvulling op."

WhatsApp is voor bijna de helft van de jongeren het favoriete platform, constateerde commercial development director Bram van Schaik van TNS Nipo al in oktober. Voor retailers en merken liggen daar volgens hem kansen om in te spelen in het 'path to purchase'.