Het high-techschip van Made.com

16-03-2015 13:13

Made.com is sinds vorig jaar zomer actief in Nederland. De naamsbekendheid is daardoor nog niet heel hoog, maar in zijn thuisland is de Britse online meubelverkoper inmiddels uitgegroeid tot een serieuze speler. Dankzij televisiecommercials en advertenties in de tube, maar zeker ook vanwege zijn fysieke aanwezigheid.



Made.com beschikt inmiddels over showrooms in West Yorkshire en drie in Londen. De laatste daarvan, het vlaggenschip in Soho, is pas sinds vorige maand geopend. Een oude boekhandel van Blackwell in hartje Londen is daarvoor verbouwd.



Een winkel wil Damien Poelhekke het niet noemen, omdat de meeste producten niet direct te koop zijn. “Het draait er om de experience en de synergie met de webshop.” Poelhekke is in ons land verantwoordelijk voor de uitrol van het concept en gaat in EtailTrends 2 onder meer in op het fast fashionmodel dat de etailer hanteert.



De showroom moet vertrouwen kweken bij de klant. Een bank van duizend euro is bijvoorbeeld zeker online een flinke besteding, weet Poelhekke. “Je moet weten dat het geen troep is, dat de bank bevalt en dat het bedrijf transparant is.”

In de showroom viert technologie hoogtij. Bezoekers krijgen er de beschikking over een breed scala aan interactieve snufjes, zoals iMacs om bestellingen te plaatsen. Bovenal worden ze uitgerust met tablets, waarmee ze de producten in de showroom kunnen scannen. Die zijn namelijk voorzien van een NFC-tag. “Zo voegen bezoekers producten aan hun favorietenlijstje toe en wordt de connectie tussen offline en digitaal gemaakt”, aldus Poelhekke.

Verder worden alle producten uit de webwinkel op een muur geprojecteerd en in enkele gevallen uitgelicht. Zo is de Chicago Floor Lamp niet fysiek in de showroom aanwezig, maar is hij wel te bewonderen.



Mensen die langs lopen moeten worden verleid door de lichtinstallatie in zijn etalage, die met veertigduizend kunstofbuizen een aantal ‘pinpressions’ tonen. Dit zijn pin art sculpturen van typische producten van Made.com.

De showrooms zijn voorlopig voorbehouden aan de thuismarkt van Made.com. Poelhekke sluit niet uit dat de etailer ook vestigingen in Nederland opent, maar focust zich eerst op de inzet van andere instrumenten. “Uiteindelijk is het geen heel ingewikkelde rekensom om te bepalen of we hier een showroom kunnen openen.”