

Wehkamp geeft advies via WhatsApp

31-03-2015 00:00

Wehkamp is gestart met een pilot waarbij klanten via WhatsApp advies aan zijn stijlexperts kunnen vragen. Het online warenhuis is naar eigen zeggen de eerste etailer in ons land die de applicatie voor advies inzet.

Klanten kunnen een stylist rechtstreeks een bericht sturen via de chatapplicatie. In eerste instantie werken drie stijlexperts met de service. Op korte termijn wordt dat aantal uitgebreid, aldus Wehkamp.

Wehkamp heeft vijftig stijlexperts in dienst die online shoppers moeten helpen om een keuze te maken uit het assortiment. Daarmee wil de etailer zich onderscheiden van andere spelers als Amazon, die alleen een zo breed mogelijk assortiment aanbieden. Iedere expert heeft een persoonlijke shop binnen het online warenhuis, waarbij ze onder meer via artikelen en video's tips en adviezen geven. Het inzetten van stijlexperts zal in de toekomst een steeds belangrijker rol krijgen binnen Wehkamp. "We merken namelijk dat onze klanten voortdurend op zoek zijn naar gemak en graag geadviseerd willen worden", aldus brand director Maurine Alma.

Ook Coolblue werkt bij wijze van proef met WhatsApp. Klanten die op Twitter of Facebook een vraag stellen aan de klantenservice krijgen de keuze om via WhatsApp verder te praten.