

# Omoda start proef met WhatsApp

21-05-2015 22:00

Omoda start naar eigen zeggen als eerste schoenenretailer met een pilot via WhatsApp. De schoenenketen hoopt daarmee onder meer klantvragen sneller te kunnen afhandelen.

Door de brede acceptatie en gebruik van WhatsApp onder consumenten en positieve geluiden uit haar klantenpanel vindt Omoda de inzet van klantenservice via WhatsApp een logische stap. Dit pakt de schoenenretailer stapsgewijs aan. "We gaan er mee aan de slag en wachten de reacties van onze klanten graag af", stelt manager klanttevredenheid Jan Pieter Honkoop. De mogelijkheid om WhatsApp te gebruiken wordt proactief aangeboden, maar de keuze blijft aan de klant.

WhatsApp kan op steeds meer interesse van Nederlandse retailers rekenen. Zo loopt bij Coolblue een pilot waarbij servicemedewerkers iedere dag tot middernacht beschikbaar zijn via de chatapplicatie. Ook startte Wehkamp kort geleden een pilot waarbij klanten via WhatsApp advies aan stijlexperts kunnen vragen.