

'Ketens hangen eindeloos schermen in de winkel'

03-06-2015 22:00

Retailers blijven tevergeefs hun winkels uitrusten met onder meer touchscreens en internetkiosken. Dat constateerde manager mobile Maurice Jongerius van bol.com dinsdag op het event E-commerce Live!. "Heb je daar ooit iemand aan zien staan om zijn adres in te tikken en iets te bestellen?"

Bol.com beschikt in de vernieuwde XL-vestiging van zusterketen Albert Heijn in Eindhoven over een groot touchscreen, waardoor zijn volledige assortiment daar te verkrijgen is. "Ik steek de hand in eigen boezem, want wij doen er ook aan mee", aldus Jongerius. "Maar ik geloof daar niet in."

De manager mobile van bol.com wijst erop dat Blokker onlangs nog groots aankondigde zijn winkels uit te rusten met internetkiosks. Het scherm dat klanten willen gebruiken zit volgens Jongerius echter in hun eigen broekzak. Instore schermen moeten deze devices inschakelen om persoonlijke interactie met klanten te bewerkstelligen, stelt hij. "Een winkel beschikt soms over één terminal, terwijl er honderd mensen met een smartphone in de winkel lopen."

Jongerius constateert verder dat er grote retailers zijn wiens app gemiddeld met slechts twee van de vijf sterren in de App Store zijn beoordeeld. "Hoe kan dat gebeuren? Dan heb je niet goed opgelet", stelt hij. Die beoordeling is volgens hem echter bepalend voor de mate waarin consumenten geneigd zijn de app te downloaden. Die bereidheid ligt bij apps met twee sterren liefst tachtig procent lager dan bij apps met vijf sterren, stelt hij. "Bol.com wil niet onder de 4,3 komen, anders halen we onze targets niet."