

Sears laat online klant expert boeken

28-10-2015 10:11

Bezoekers van de website van Sears kunnen voortaan een afspraak maken met een verkoper in een fysieke vestiging. Alle vragen die zij nog hebben over het gewenste product worden vervolgens daar beantwoord.

De 'Meet with an Expert'-service is sinds afgelopen week beschikbaar. Met de uitbreiding op de dienstverlening hoopt de retailer zijn verkopen te stimuleren. Klanten die twijfelen of vragen hebben, plannen online een afspraak met een verkoper die het meeste weet van het te verkopen product. Wanneer deze vragen beantwoord zijn kan de verkoop in de winkel worden afgerond.

“Veel consumenten vinden service op persoonlijk niveau belangrijk”, aldus directeur customer experience Leena Munjal bij Sears. “Zij willen gewenste producten, met name grote aankopen, zien en voelen in de winkel. Meet with an expert biedt hen de mogelijkheid zich online in te lezen om vervolgens in de winkel, met een medewerker, de verkoop af te ronden.”