

## **Albert Heijn biedt kookhulp via WhatsApp**

07-12-2015 08:46

Albert Heijn helpt klanten tijdens de kerstdagen bij het bereiden van hun kerstmaaltijd, door vragen te beantwoorden via WhatsApp. Dat heeft de supermarktketen maandag bekendgemaakt.

Albert Heijn heeft besloten deze dienst op te zetten na een 'kerstkook- en stressonderzoek' onder ruim duizend mensen. Bij 65 procent van de ondervraagden bleek dat het kerstdiner wel eens was mislukt. Het laten aanbranden van gerechten en ingrediënten vergeten zijn dingen die vaak fout gaan. Klanten met vragen kunnen op 24, 25 en 26 december tussen 10.00 en 22.00 uur terecht bij de WhatsApp-helpdesk.

Afgelopen zomer begon Jumbo met een vergelijkbare WhatsApp-dienst, waar klanten terecht konden met vragen over barbecueën. Ook Coolblue, Omoda en Wehkamp zetten WhatsApp in voor klantenservice.

In het novembernummer van EtailTrends voorspelde directeur Loek de Wijze van CRM-provider Teleperformance al dat WhatsApp steeds belangrijker zal worden voor de retailbranche. Volgens hem hebben klanten steeds minder geduld om te wachten op antwoorden die zij via Facebook en Twitter stellen, en gaat WhatsApp deze rol overnemen.