

## Zo ziet online shoppen er in de winkelstraat uit

15-12-2015 10:10

Kogan.com is het grootste online warenhuis van Australië, met inmiddels ruim twee miljoen klanten. Oprichter Ruslan Kogan beschouwt zichzelf als een pionier, omdat hij als eerste bij de oprichting in 2006 de voordelen van online winkelen omarmde. “We waren ook de eerste die LCD-televisies online verkochten, waar de meeste mensen alleen nog maar dachten aan het online kopen van boeken en cd’s.”

De afgelopen tien jaar heeft Kogan de nodige uitlatingen gedaan over verdienmodellen in de detailhandel, maar hij had het naar eigen zeggen niet altijd bij het rechte eind. Zo zei hij meermaals dat Kogan.com voor altijd een pure player zou blijven. Maar laat de etailer nu een pop-up winkel geopend hebben in Prahran. Al is het niet bepaald een traditionele winkel. “We openen een pop-up winkel omdat we enorme hoeveelheden data hebben over het shopgedrag van onze klanten, die we kunnen gebruiken om hun ervaring te verbeteren, of dat nu online is of in de winkel.”

“We weten waar onze klanten zijn, waar hun interesses liggen, wat ze leuk vinden, wat ze niet leuk vinden, welke producten populair zijn in hun omgeving en meer”, vervolgt Kogan. “We weten ook de conversieratio van elk product per locatie, dus we kunnen ervoor zorgen dat we alleen producten op voorraad hebben die relevant zijn voor consumenten op die specifieke locatie. We weten ook hoe we data en inzichten kunnen gebruiken om een efficiënt retailmodel te ontwikkelen, of dat nu online is of in de winkel. Het stelt ons in staat dingen te doen in de winkel die andere retailers niet kunnen doen.” Dat laatste legt hij op humoristische wijze bloot in een video.