'Coolblue neemt ongekend risico met bezorgdienst'

03-02-2016 08:18

Coolblue zet een risicovolle stap door voortaan zelf een deel van de witgoedbestellingen te bezorgen. Dat stelt retailkenner Paul Moers tegenover het Algemeen Dagblad.

Coolblue moet volgens Moers vooral doen waar het zelf goed in is: het runnen van een bedrijf en de communicatie naar de consument. “Maar dit is iets heel anders”, stelt hij. Als Coolblue de belofte van een goede en snelle bezorgservice niet waar kan maken, kan dat de etailer schade opleveren, vreest de retailstrateeg.

Directeur Pieter Zwart van de etailer weerspreekt de vrees van Moers. “Een obsessieve focus op klanttevredenheid is nooit een groot risico”, aldus de ceo. Coolblue is dinsdag begonnen met het thuisbezorgen van een deel van de witgoedleveringen. De webwinkel begint met vijftien busjes in Brabant en een deel van Limburg. Tegen het einde van dit jaar moeten er zo’n vijftig blauwe bezorgbusjes door heel Nederland rijden.