

# Zo zet Jeans Centre nee-verkoop om in meerverkoop

03-02-2016 11:31

**Door Nele Bruers**

**Business development manager bij DOBIT**

Niets zo frustrerend als dat ene artikel dat niet meer in je maat beschikbaar is of je favoriete kleur die uitverkocht blijkt. De instore webshop biedt de oplossing en dat hebben ze bij Jeans Centre goed begrepen. Om klanten zo goed mogelijk te bedienen investeert de winkelketen in deze touchoplossing en drukt zo nee-verkoop de kop in.

Jeans Centre, een retailketen met bijna honderd winkels, hoeft klanten niet langer teleur te stellen: de instore webshop is voortaan in alle filialen beschikbaar. Volgens Mark Roex, business development manager e-commerce bij Jeans Centre, gebeurde het wel eens dat een bepaald artikel niet meer in de winkel verkrijgbaar was. "We verwezen de klanten wel door naar de webshop, maar eens thuis gaan ze misschien niet speciaal naar de webshop surfen om het artikel alsnog te bestellen, of hebben ze het artikel al ergens anders gevonden."

Om deze nee-verkoop tegen te gaan, ging Jeans Centre op zoek naar een oplossing. "We wilden ervoor zorgen dat klanten het gewenste artikel konden bestellen, en dit nog vóór ze de winkel uit gingen. De instore webshop leek ons hiervoor de ideale oplossing", aldus Roex. "Samen met DOBIT zijn we gestart met een pilotproject in een aantal winkels. Zo konden we nagaan of deze touchscreen oplossing ook bij ons effectief zou zijn." De resultaten zijn verbluffend. "Al na een maand bleek dat de instore webshop extra omzet genereerde. Omdat dit project zo'n succes was, hebben we beslist om al onze winkels uit te rusten met deze interactieve oplossing."

## **Drie succesfactoren**

Klanten kunnen een artikel meteen bestellen via een interactief Elo-scherm. Dit klinkt eenvoudig, maar achter deze toepassing gaat heel wat meer schuil. Het brengen van de bestaande webshop op een scherm in de winkel is namelijk niet de juiste oplossing. Deze webshop is niet ontwikkeld om als interactieve toepassing te gebruiken en is bijgevolg niet touchvriendelijk. Ten tweede is het van cruciaal belang dat heel het logistieke systeem achter de webshop goed in elkaar zit. De juiste koppelingen moeten gemaakt worden en het hele voorraadbeheer moet kloppen. Een goed werkend softwareplatform is essentieel. Enkel dan is de instore webshop een rendabele oplossing.

Een derde factor die bijdraagt aan het succesverhaal zijn de medewerkers. "Het is heel belangrijk dat de medewerkers positief zijn over deze oplossing", zegt Roex. "Zij moeten de klanten begeleiden naar het scherm als het gewenste artikel niet meer in de winkel ligt. Dankzij de medewerkers krijgt de instore webshop de nodige aandacht en wordt deze ook daadwerkelijk gebruikt."