

## Rituals zet winkels in als mini-dc

08-04-2016 07:39

Rituals wil een winkel in Noorwegen en Zwitserland inzetten voor het versturen van online bestellingen. Nu worden die nog vanuit het centrale magazijn in Nederland verstuurd, maar dat is een dure en tijdrovende operatie. Dat zei supply chain director Mark Hoppenbrouwers op Whats going on in Retailing?!

In de Verenigde Staten is Rituals al begonnen met fulfilment vanuit de winkel. De cosmeticaketen wil niet in elk land een apart magazijn openen, zei global e-commerce manager Martijn Cornelissen eerder al. In de Verenigde Staten wil hij sameday-delivery mogelijk maken door vanuit de winkel te bezorgen.

In moeilijk bereikbare landen als Noorwegen en Zwitserland mikt Hoppenbrouwers op nextday-delivery. Nu zijn pakketjes nog veelal vijf dagen onderweg. "Door winkels in te zetten kunnen we een online bestelling voor onder een tientje versturen", zegt hij. Fulfilment vanuit de winkel vergt volgens Hoppenbrouwers de nodige training van het personeel, terwijl er ook veel aandacht moet naar de voorraadbeschikbaarheid van de producten die online worden verkocht.

Hoppenbrouwers laat verder weten binnenkort van start te gaan met CRM. Zo'n 95 procent van de klanten komt in de winkel, maar Rituals weet niet hoe vaak zij terugkomen. Met een CRM-systeem wil de keten zijn klanten leren kennen. "Daar zijn we zo goed als klaar mee. Het is in mijn ogen een fundamenteel element van omnichannel."