Miele opent een eigen webwinkel

01-07-2016 07:14



Miele gaat vanaf november zijn apparaten verkopen in een eigen webwinkel. Het maakt onderdeel uit van een nieuwe strategie van het merk, die geleidelijk in heel Europa wordt ingevoerd.

De webwinkel wordt in eerste instantie in Duitsland geopend. De traditionele retailer wordt volgens het merk niet overgeslagen: zij nemen in ruil voor een commissie de levering en installatie van de aankopen zich.

Miele beschikt al langer over een webshop, ook in Nederland, maar daar worden nu alleen accessoires en reinigings- en onderhoudsproducten verkocht. Linda Paeez, directeur verkoop consumentenproducten, liet in het meinummer van RetailTrends al weten zich voor te kunnen stellen dat daar in samenwerking met partners grotere producten bijkomen. “Het is logistiek en technisch nogal complex, want we zijn geen retailer.”

De lancering van de online shop maakt onderdeel uit van een drieledige strategie van het Duitse merk. Zo worden er ook ‘meerdere miljoenen euro’s’ geïnvesteerd in de merkpresentatie bij de vaste distributiepartners. Daarnaast zijn de eisen voor online retailers op het gebied van presentatie en service geconcretiseerd. Zij moeten een virtuele winkel van Miele inrichten in de webshop en minimaal 82 uur per week telefonisch te bereiken zijn voor eventuele vragen. “Onze klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat ze ook op het internet qua presentatie, bestel- en leveringsgemak op ‘premium’ niveau bediend worden”, aldus distributiechef Frank Jüttner.