

Albert Heijn test drogist op afstand

15-09-2016 09:20



Klanten van Albert Heijn kunnen hulp op afstand inroepen wanneer zij voor het schap met zelfzorgmedicijnen staan. Er wordt dan een chat-, telefoon- of videoverbinding gestart met een drogist, aan wie zij al hun vragen rondom de beschikbare producten kunnen stellen. Dat schrijft [Shopper Marketing Update](#).

De drogist zit fysiek in het customer contact center op het hoofdkantoor van de supermarktketen en beantwoordt vanaf die locatie de binnenkomende vragen. De vragen worden per chat- of videoverbinding gesteld via een tablet in het geneesmiddelen-schap. Bij de videoverbinding komt de drogist ook daadwerkelijk in beeld om de vragen te beantwoorden.

Mocht de klant zijn vraag discreet willen stellen dan is er de mogelijkheid tot het gebruik van de telefoonverbinding. Tot slot kunnen klanten hun vragen stellen in een chatsessie. Hierbij gebruiken zij het toetsenbord wat bij de tablet is aangesloten.

De pilot start in eerste instantie in de XL-vestigingen van de supermarktketen in Leiden, Tilburg en Zaandam. Na afloop van de pilotperiode wordt bekeken of de dienst wordt uitgebreid naar meerdere filialen.