

Winkelpersoneel Saks helpt online klant

17-10-2016 09:36



Personeel van de Amerikaanse warenhuisketen Saks Fifth Avenue gaat klanten die online shoppen adviseren. Consumenten die de webshop bezoeken kunnen een chatvenster raadplegen om direct in contact te komen met het winkelpersoneel, schrijft [Shopper Marketing Update](#).

De medewerker stelt zich in eerste instantie altijd voor met zijn voornaam. Wanneer klanten vaker gebruik maken van de dienst kunnen zij ook vragen naar een medewerker die hen eerder al eens heeft geholpen, zowel on- als offline. Daarnaast kunnen zij personeel zoeken op specialisme, zoals herenmode of schoenen. Mocht het gewenste personeelslid niet direct aanwezig zijn kan de klant ook een afspraak maken voor een online chat, of voor hulp bij bezoek aan de winkel zelf.

Tijdens het chatgesprek kan de consument aangeven wat hij zoekt en wat het te besteden budget is. Het personeelslid adviseert de klant vervolgens en laat hem verschillende suggesties en keuzes zien.