

Kiosk verbindt winkel en webshop

07-11-2016 08:57



Wie een boek wil kopen, kan bij tal van webshops terecht. Hoe wint de lokale ondernemer in deze markt de strijd om de consument? Henk Haklander van The Read Shop in 't Harde ontdekte de kracht van een digitale kiosk in de winkel. Zijn businessmodel is hybride. Met clicks en bricks. En clicks tussen de bricks.

In 2014 bracht Haklander “de webshop in de winkel”. En nu kan hij het bevestigen: een instore kiosk verbindt winkel en webshop. Of nog beter: een instore kiosk verbindt de consument met The Read Shop.

Van winkel naar webshop

In zijn winkel staat een fraai touchscreen, waarop klanten heel gemakkelijk kunnen bestellen. “Goed voor ’n slordige 130.000 titels en een scala aan kantoorartikelen. De winkelbezoeker bestelt ze in feite online, al dan niet met onze hulp”, vertelt Haklander. “Thuis volgen ze de status van hun bestelling via de webshop. Zijn ze daar eenmaal mee vertrouwd, dan bestellen ze een volgende keer in de webshop. Of ze vinden hun weg in de instore kiosk.”

Eigen klantendatabase

Het is cruciaal voor winkeliers om klanten te binden, ook online. Dat gaat The Read Shop in 't Harde goed af. Dankzij de kiosk en de webshop bouwt Haklander een eigen database op. Hij beschikt over een schat aan klantinformatie, omdat het shopgedrag in alle kanalen – van winkel tot webshop – in één klanthistorie inzichtelijk is.

Van levensbelang

De ervaringen van The Read Shop zijn interessant voor andere retailers. Haklander bewijst dat je geen duizenden vierkante meters winkel hoeft te hebben om te overleven. Actief ondernemerschap is veel belangrijker. Maar wat zijn ervaringen ook aantonen, is dat de scheiding tussen online en winkelconsumenten niet zo hard is als deze lijkt. Het gaat in veel gevallen om dezelfde mensen. Mensen die de sfeer en service van een klantvriendelijke retailer niet graag missen, maar óók hun voordeel willen doen met online. “De instore kiosk verbindt winkel en webshop”, zo vat Haklander het samen. “Dat is niet zomaar een tooltje, maar een brug die heden en toekomst verbindt voor de retailer.”

Oplossing van Valk Solutions

Voor veel retailers klinkt het verhaal van Haklander als muziek in de oren. Om precies te zijn: als toekomstmuziek. Het lijkt een grote stap, die veel van systemen en processen vergt. “Dat valt wel mee”, zegt Haklander. “Als je tenminste een sterke partner hebt die je helpt. Voor ons was dat Valk Solutions. Samen hebben we de ideale IT-oplossing gerealiseerd. Dat is echt een succesfactor aan het worden voor ons!”

Meer weten? Kijk op www.valksolutions.nl.