

'Drogist op afstand' alweer weg bij Albert Heijn

07-11-2016 14:53



Albert Heijn trekt de stekker uit zijn pilot waarbij klanten de hulp van een drogist konden oproepen. Er werd onvoldoende gebruik van gemaakt, laat een woordvoerder van de supermarktketen weten aan [Shopper Marketing Update](#).

De pilot werd in september gestart bij de XL-winkels in Zaandam, Leiden en Tilburg. Klanten die voor het schap met zelfzorgmedicijnen stonden, konden een chat-, telefoon- of videoverbinding met een drogist starten. Die konden zij al hun vragen over de producten stellen. Dat gebeurde per week maar een paar keer, te weinig om de proef te vervolgen, aldus de woordvoerder.

Klanten hebben volgens de woordvoerder weinig behoefte aan aanvullende informatie. Albert Heijn moet de proef intern nog evalueren, om te besluiten of er later nog een vervolg krijgt.

De drogist zat fysiek in het customer contact center op het hoofdkantoor van de supermarktketen en beantwoordde vanaf die locatie de binnenkomende vragen. De vragen werden per chat- of videoverbinding gesteld via een tablet in het geneesmiddelenchap. Bij de videoverbinding kwam de drogist ook daadwerkelijk in beeld om de vragen te beantwoorden.