

'Nieuwe HEMA-winkels zijn consistent beter'

21-12-2016 07:53



De negen pilotwinkels van HEMA behalen meer omzet en krijgen positievere feedback van klanten. Dat zegt marketingdirecteur Adriana Hoppenbrouwer tegenover [Tijdschrift voor Marketing](#). "Het resultaat is consistent beter."

HEMA is sinds september met de nieuwe winkels bezig, waarvan er vijf in Nederland en vier in België staan. De retailer betreft onder meer medewerkers uit de winkel bij het concept, en dat geeft volgens Hoppenbrouwer resultaat. "Die komen met ideeën die werken, een kleiner assortiment sokken bijvoorbeeld, ten gunste van seizoensproducten."

Als de pilot positief wordt bevonden, gaat HEMA het concept in de loop van volgend jaar in hoog tempo uitrollen. Daarnaast komt de retailer in het eerste kwartaal van 2017 met een loyaltyprogramma, dat er eigenlijk al afgelopen herfst had moeten komen. HEMA heeft nu nog niet zoveel data van zijn klanten, maar dat moet veranderen door ze 'te koppelen aan een login'. "Dit geeft ons de kans om ze relevante content en aanbiedingen te bieden", aldus de marketingdirecteur.

HEMA heeft zijn online team het afgelopen jaar verdubbeld naar 42 mensen en heeft nu onder meer 'e-category managers'. De omzet uit de webwinkel groeit hard, maar dat komt volgens Hoppenbrouwer omdat er een achterstand wordt ingelopen. "We groeien nu wel harder dan de markt, maar dit neemt niet weg dat we

een versnelling moeten maken.”