

MS Mode: 'We kunnen nooit zonder winkels'

20-03-2017 08:31



MS Mode haalt zijn omzet voor negentig procent uit de fysieke winkels. "Maar die verhouding gaat uiteindelijk naar fifty-fifty", zegt manager CRM, customer insights & online marketing Marie-Christien van Wensen op [RetailWatching](#).

Omdat de 'vollere' klant van MS Mode vaak moeite heeft de juiste kleding te vinden, zal de modeketen volgens Van Wensen nooit zonder winkels kunnen. Service in de winkel is daardoor extra belangrijk voor MS Mode, stelt zij. "Wij targeten heel specifiek met de boodschap: wij hebben fashion voor iedere vrouw met rondingen."

MS Mode heeft relatief veel klanten die eerst online kijken en daarna in de winkel kopen, zegt Van Wensen. Dat de retailer het na zijn doorstart met minder winkels moet doen, heeft daar zo zijn invloed. "In Nederland valt het nog wel mee, met maximaal twintig kilometer rijden voor een winkel", zegt Van Wensen. "Maar in Frankrijk is het wel een uitdaging hoe we die echte retailklant enthousiast kunnen maken voor onze webshop." Daartoe experimenteert MS Mode met lagere drempels voor online shoppen, bijvoorbeeld door het testen van gratis verzenden.

Marie-Christien van Wensen gaat op [RetailWatching](#) uitgebreid in op de nieuwe aanpak en klantbenadering van het doorgestarte MS Mode.