‘Winkelgebied moet een platform worden’

15-06-2017 08:45



Retailers moeten gezamenlijke pick-up points opzetten voor het ophalen van online bestellingen. “Waarom zou je al je bestellingen moeten ophalen bij verschillende winkels?”, zegt hoogleraar marketing & retailing Kitty Koelemeijer in het juninummer van RetailTrends.

Gezamenlijke pick-up points zijn volgens Koelemeijer noodzakelijk om de klant ‘echt centraal te stellen’ en maakt dat een winkelgebied wordt omgevormd tot een platform. Ook voor retailers zelf heeft het voordelen, stelt de hoogleraar. “Met een apart pick-up point hoef je retailers niet op te zadelen met het gebruik van dure vierkante meters voor het ophalen van bestellingen.”

Veel retailers worstelen nog met mobiel bestellen en ophalen, stelt onderzoeksbureau L2. Zo biedt nog niet eens de helft van de Amerikaanse retailers de optie aan, terwijl het volgens director of intelligence ‘een must voor de omnichannelstrategie’ is. “Alles wat zorgt voor meer voetverkeer en onlineshoppen koppelt aan fysieke aankopen, heeft effect op de omzet.”

In het juninummer van RetailTrends komen verschillende knelpunten van mobile-order-and-pay aan bod, zoals lange rijen bij het ophalen of het risico op ‘app-moeheid’ bij consumenten. Klik hier om het artikel digitaal te lezen. Nog geen abonnee? Klik hier voor meer informatie over een abonnement.