‘Coolblue is minder hemelbestormend dan velen denken’

17-07-2017 09:19

Pieter Zwart wil zo’n grote klanttevredenheid bereiken dat Coolblue een voorbeeldbedrijf wordt voor andere bedrijven. “Bij mijn ambitie hoort geen getal”, zegt de topman van Coolblue – dat dit jaar de omzetgrens van een miljard euro doorbreekt – tegenover het Algemeen Dagblad.

Zwart wil dat banken, overheden en verzekeringsmaatschappijen met bewondering kijken naar hoe Coolblue met klanten omgaat. “Dat doel bereik ik alleen maar door te luisteren en door op te schrijven wat klanten zeggen en daarmee aan de gang te gaan”, zegt hij.

Zwart houdt onder meer in de gaten of klanten hun bestelling sneller, meer fysieke winkels of persoonlijke uitleg willen. Daar wordt naar geluisterd en gehandeld, stelt hij. “Kortom: het is niet zo creatief wat wij doen.” Coolblue is volgens zijn topman ‘minder hemelbestormend dan velen denken’. “Maar zo krijg je tevreden klanten die veel spullen kopen. Het liefst in heel Europa.”

Coolblue lanceerde vorige maand een Franstalige webshop. Een gigantische klus volgens Zwart, waarbij vijftien mensen een jaar bezig zijn geweest met de voorbereidingen. “Alles moet worden vertaald. Van de grapjes op de doos tot de handleiding en beschrijvingen op de site.”