

Zo bindt Hunkemöller de online klant

02-08-2017 12:10



Hunkemöller ging onlangs aan de slag met user generated content. Via Instagram en Twitter verzamelt de lingerieketen foto's op basis van hashtags. Ook heeft het een foto-uploader op de [website](#) geplaatst waar gebruikers zelf foto's kunnen uploaden. Na toestemming van de uploader en moderatie door Hunkemöller, verschijnt de content online en op de 'social walls' in de winkels. Alles om het shopproces 'echter en persoonlijker' te maken, zo stelt Hunkemöller. Het is een van de tools waarmee de retailer zijn online 'purchasing path' inspirerender wil maken. E-commerce manager Bert Middendorp vertelt over de doelen met user generated content bij Hunkemöller en waar de online focus nog meer ligt.

Wat is voor Hunkemöller de toegevoegde waarde van user generated content?

"We willen de nieuwste technologie inzetten om de ervaring van onze klanten te verbeteren en dit is daar een voorbeeld van. We laten zo onze producten zien door echte klanten tijdens het gebruik. Daarnaast zien we nu al een positief effect op de conversie van de producten waar user generated content bij staat, ten opzichte van die waar dat nog niet zo is. Hoeveel precies kan ik niet zeggen, maar je moet denken aan een groei van meerdere procentpunten."

Wordt het aantal producten met user generated content nog uitgebreid?

"Een substantieel aandeel van onze producten heeft al user generated content. In hoeverre we het uitbreiden,

is ook aan de klant. Sommige delen van ons productportfolio lenen zich hier beter voor dan andere. We zitten nu midden in het swimseizoen, waar dit heel goed bij past.”

Een deel van de content wordt door klanten zelf geüpload op jullie website en door jullie eerst gemodereerd. Welke eisen stellen jullie?

“De kwaliteit van de foto’s is een criterium en de foto’s moeten wel binnen het fashionspeelveld blijven. Ook moet er een product op staan. Aan foto’s met een Hunkemöller-hashtag zonder product hebben we niet zo veel.”

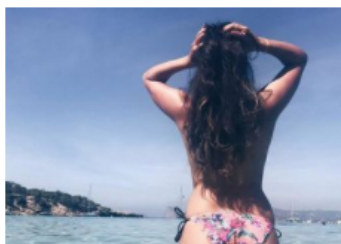
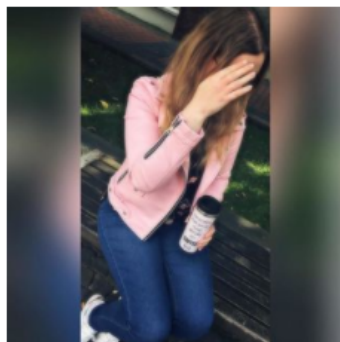
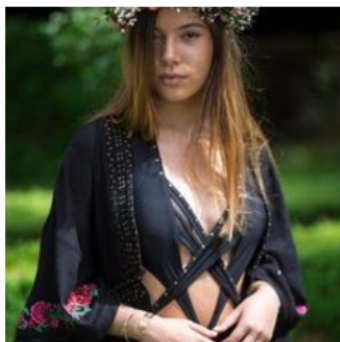
Worden er later nog nieuwe functionaliteiten aan gekoppeld?

“We zijn nog maar net begonnen en zover zijn we nog niet, dat is iets voor volgend jaar. We zijn nu bezig met het uitbreiden van de bestaande functionaliteiten naar nieuwe platforms, met name de app.”

LAAT ONS JOUW #HUNKEMÖLLER STIJL ZIEN!

 Voeg foto toe

☒ Bekijk alle foto's ☐ Bh's ☐ Slips ☐ Badmode ☐ Nachtmode ☐ Sport ☐ Beenmode ☐ Accessoires



Met welke andere online initiatieven is Hunkemöller bezig?

“We zijn bezig met het uitrollen van een aantal product advisers. Dat zijn tools waarin gebruikers een aantal vragen beantwoorden, bijvoorbeeld over een probleem waar ze mee zitten. De product adviser komt vervolgens met een oplossing.”

SECRET *Solutions*

Ik heb een bh oplossing nodig voor...

Ontdek hier jouw perfecte bh oplossing!



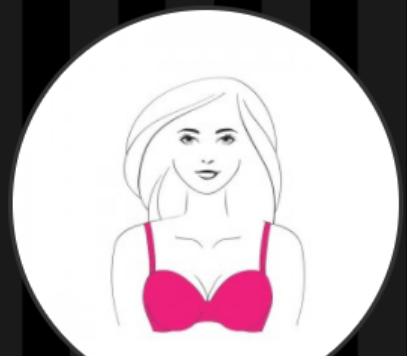
EXTRA COMFORT

Je weet 100% zeker dat je de juiste bh maat draagt maar je bh bandjes zitten te strak of vallen van je schouders



ONZICHTBARE ONDERSTEUNING

Je hebt een geweldige jurk of prachtige top maar je wilt absoluut niet dat je bh zichtbaar is

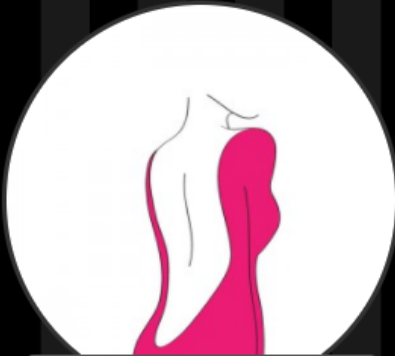


PUSH-UP EFFECT

Je hebt een speciale gelegenheid die vraagt om een extra push of een prachtige décolleté

Hoe ziet jouw jurk eruit?

Je bent op zoek naar de perfecte bh die perfect past bij The Dress! Volg de stappen om er zeker van te zijn dat je bh onzichtbaar blijft maar je borsten wel voldoende support krijgen!



OPEN RUG

Vind hier de perfecte bh oplossingen voor jurkjes met een open rug, lage rug of laag uitgesneden V op de rug!



DIEP DECOLLETÉ

De jurk is ver beneden de taille en heeft een diepe V hals. Je hebt onzichtbare ondersteuning nodig voor jouw prachtige decolleté...



STRAPLESS

Strapless jurkjes blijven hangen op het bovenlichaam zonder schouderbandjes en zijn de beste manier om met je sexy schouders te pronken!



HALTER

De halterstijl wordt gebruikt om een open rug look te creëren maar dan



RACERBACK

Onthul je schouders en schouderbladen met de racerback!

TERUG

SECRET *Solutions*

De perfecte onzichtbare oplossingen met voldoende support voor jouw jurk met diep decolleté zijn..

Yeah, ontdek welke oplossing jouw decolleté nog mooier maakt!



VOORGEVORMDE BH

De beugel bh's met voorgevormde cups hebben een gladde en lichte schuimlaag en geven de perfecte support en comfort!

SHOP



PUSH-UP BH

De push-up bh is hier om te helpen! Als je een uplift wilt van 1 cupmaat en een prachtige natuurlijke decolleté, ga dan voor de push-up bh!

SHOP



MAXIMIZER BH

Krijg het maximale effect met minimale inspanning! De maximizer bh geeft jouw borsten een uplift van 2 cupmaten en een decolleté om van te dromen!

SHOP

Wat zijn de belangrijkste pijlers in de online strategie van Hunkemöller?

"Het creëren van een seamless shopping experience. Onze doelgroep bestaat vooral uit meiden die de hele dag met hun mobiel bezig zijn (meer dan de helft van Hunkemöllers Nederlandse klanten bestaat uit vrouwen tot 29 jaar, red.) Dus willen we via al die devices aanknopingspunten bieden. Daarin hebben we al een hele goede positie ten opzichte van de markt. In landen als België en de Zuid-Europese landen waar we actief zijn lopen we zelfs mijlenver op onze concurrenten."

Perfumes

by hunkemöller

De meeste mensen beschrijven jou als...

Kies een woord die jou het beste beschrijft..



MYSTERIEUS

Je wekt de interesse met je mysterieuze karakter. Je bent ondoorgroendelijk en een tikje geheimzinnig en je aantrekkingskracht komt door je onbereikbaarheid.



FLIRTERIG

Jij bent sociaal en maakt makkelijk contact! Door jouw sensualiteit trek je de aandacht en voer je gemakkelijk gesprekken op een speelse wijze!



LUXUEUS

Je houdt van luxe. Je voelt je fijn in een chique omgeving en houdt ervan jezelf te verwennen met kwaliteit. Je bent smaakvol en elegant.



LIEFLUK

Je bent charmant en engelachtig. Mensen vinden je lief en leuk. Door je lieve karakter sta je open voor de mensen om je heen en daarmee verover je veel harten!

De digitale kanalen van Hunkemöller zijn een essentieel onderdeel van de 'brand journey', zoals die afgelopen november werd gepubliceerd. De lingerieketen krijgt 36 miljoen websitebezoeken per jaar, terwijl 1,6 miljoen klanten de app gebruiken. Daarnaast heeft Hunkemöller zo'n 1,8 miljoen fans verspreid over de verschillende sociale kanalen. In het verkoopproces blijkt met name de wisselwerking tussen online en de winkels essentieel. Zo wordt 38 procent van alle onlinebestellingen via click-and-collect gedaan, met een upsellpercentage van 25 procent. Ook de retouren lopen in 37 procent van de gevallen via een vestiging, met daarbij zelfs 48 procent upsell. Het online bestellen vanuit de winkels neemt verder tien procent van de totale webbestellingen voor zijn rekening, en is goed voor 1,3 procent van de winkelverkoop.

En dan zijn dit nog de cijfers van eind vorig jaar. Dit jaar is omnichannel goed voor tien procent van de wereldwijde omzet, zo is het [plan](#). Een percentage wat tot 2020 moet oplopen tot veertien procent.