

Albert Heijn doet proeven met berichtendiensten

23-08-2017 16:30



Albert Heijn maakt het in verschillende filialen mogelijk om te communiceren via WhatsApp en Facebook Messenger. Zo kunnen klanten vragen stellen en producten reserveren.

Klanten die bijvoorbeeld pas 's avonds naar de winkel kunnen komen, kunnen een brood reserveren. Aan de pilot doen vijf filialen mee. Het idee is ontstaan tijdens een bijeenkomst van teamleiders, vertelt een woordvoerder aan [RTL Z](#). "Vanuit een brainstorm over hoe winkels nog beter kunnen aansluiten op wensen en behoeften van klanten uit de omgeving."

Winkels raken steeds meer gewend aan de service en klanten maken er steeds meer gebruik van, zegt de woordvoerder. Na afloop van de proef wordt bepaald of de dienst structureel en ook in andere winkels wordt aangeboden.