

Hudson's Bay kopieert Rijksmuseum: 'Beacons zijn een succes'

02-05-2018 15:39



Hudson's Bay heeft honderden beacons aan de plafonds van zijn Nederlandse warenhuizen bevestigd. De technologie maakt onder meer instore navigatie mogelijk en herkent members als ze de winkel binnenkomen, zo vertelde Geert Crooijmans, hoofd van CRM, tijdens Emerce Retail.

Om de inzet van beacons tot een succes te maken keek de Canadese retailer goed naar het Rijksmuseum, dat ze inzet om meer te vertellen over zijn kunstwerken. "Dat willen wij ook. Zo wordt het een onderdeel van onze service en is het voor ons een succes." Klanten die de app van Hudson's Bay gebruiken, kunnen afhankelijk van hun plek in de winkel in zijn second screen een berichtje verwachten.

De app is onlangs uitgebreid met een chatfunctie, waarmee gebruikers in direct contact komen te staan met hun vaste verkoper. Ze zien via een rood of groen bolletje of de verkoper aanwezig is en kunnen hem direct een vraag stellen. Ook kunnen ze een afspraak in de winkel maken, waarbij de verkoper een melding krijgt als de klant het pand binnenkomt.

Crooijmans gaat er niet van uit dat elke verkoper straks tweeduizend gekoppelde klanten heeft. "Dat worden misschien tien, twaalf of vijftien mensen waar hij een speciale relatie mee heeft. Als al onze 1.800 mensen tien relaties hebben, is dat een behoorlijke groep." Hoeveel members het loyaliteitsprogramma momenteel telt, vertelt hij niet. "We hebben onze plannen overtroffen als het gaat om aantallen. We zijn positief verrast."

Lees op [RetailTrends](#) meer over hoe Hudson's Bay in Nederland geliefd wil worden.