

Dichter bij de klant komen? Zo pakt Dungelmann het aan

17-09-2018 14:34



De klantenservice als open keuken op de winkelvloer. Het is een van de manieren waarop schoenenketen Dungelmann de 'omnichannelgedachte' in de praktijk brengt. Directeur Loes Lieste-van de Velde over klantonderzoek, beleving en levermomenten. "De schoenenbranche is nog een beetje ouderwets."

Nick Möller