

Klantenservice Dungelmann in de winkel: 'Ik wilde een open keuken'

17-09-2018 15:38



Dungelmann verhuist zijn hoofdkantoor en logistiek centrum van Delfgauw naar het centrum van Den Bosch. Alle activiteiten worden geconcentreerd rond de winkel aan de Pensmarkt, vertelt directeur Loes Lieste-van de Velde tegenover [RetailTrends](#).

De schoenenketen is al druk bezig om de klantenservice op de winkelvloer te maken. "Ik wilde graag een open keuken. Straks kun je op de winkelvloer zien wie je spreekt als je naar Dungelmann belt. Heel open en transparant", zegt Lieste-van de Velde.

Na de verhuizing van de klantenservice worden de kantoorruimtes gefaseerd opgeleverd. In december moet de verhuizing zijn afgerond en worden er geen leveringen meer in Delfgauw aangenomen.

Dungelmann wil samen met leveranciers meer levermomenten creëren. De schoenenmarkt is volgens de directeur 'nog een beetje ouderwets'. Als voorbeeld wijst ze naar de kledingindustrie, waar je elke maand kunt binnenkomen en wat nieuws ziet. In de schoenenbranche is 'het nog steeds heel erg zomer en winter, in plaats van vier, zes of acht keer per jaar een collectietje'.

Lees op [RetailTrends](#) meer over de manier waarop Dungelmann de 'omnichannelgedachte' in de praktijk brengt.