

Zalando: 'Klanten krijgen meer controle over hun winkelervaring'

25-10-2018 09:03



Er komen in de toekomst meer mogelijkheden voor klanten om hun winkelervaring bij Zalando te customizen. Dat verwacht Caroline Carlqvist, senior program manager lead personalization bij Zalando en één van de sprekers op het event [What's Next in Retail Tech](#). "Ik denk dat ze meer controle zullen krijgen over hun winkelervaring."

Carlqvist kan zich voorstellen dat klanten in de toekomst hun gegevens kunnen inzien en aanpassen als ze niet kloppen. "Je schoenmaat blijft altijd hetzelfde, maar andere maten niet. Als je gewicht hebt verloren kun je aangeven dat je voortaan kleinere maten koopt en vice versa", aldus de Zweedse. Ook kunnen klanten aangeven dat ze niet voor zichzelf maar voor hun kind aan het shoppen zijn, zodat het aanbod daarop afgestemd kan worden.

Zalando probeert deze situaties nu te ondervangen door klanten tijdens het shoppen korte vragen voor te leggen. Zo kunnen ze aangeven welke merken ze mooi vinden. "Of ik krijg de vraag of ik wel voor mezelf aan het winkelen ben, omdat ik als fan van zwarte kleding opeens naar bloemetjesprints zoek. Dat is eenvoudig te detecteren", stelt zij.

Zalando heeft de ambitie om elke klant in 2020 een gepersonaliseerde shop aan te bieden. "We willen een winkelervaring creëren die volledig om jouw persoonlijke voorkeuren draait en relevant is voor jou", aldus Carlqvist.

Lees op [RetailTrends](#) meer over deze ambitie van Zalando.

What's Next in Retail Tech op 13 november

Caroline Carlqvist is één van de sprekers tijdens het event What's Next in Retail Tech, dat op 13 november wordt gehouden in Amsterdam. Daar laat ze zien hoe technologie, zoals kunstmatige intelligentie, de mode-industrie hervormt door aanbevelingen, maatadvies en vele andere aspecten van de digitale ervaring die op de individuele klant worden afgestemd. Ga voor het volledige programma en om je aan te melden naar de website: whatsnextinretailtech.nl.