

## Hans Anders zet meer in op service

29-05-2019 09:43



Brillenketen Hans Anders legt het accent voortaan meer op service en minder op prijs. Dat zegt topman Bart van den Nieuwenhof tegen [VG Visie](#).

"We worden niet nog meer prijs agressief, want de markt is al compleet agressief qua prijsbelofte", aldus de ceo die in september overkwam van La Place. Mensen kunnen volgens Van den Nieuwenhof bij Hans Anders nog steeds terecht voor 'de beste producten tegen de beste prijs', maar op het gebied van service moeten er stappen worden gezet. "We moeten zorgen dat we onze service anders gaan uitleggen en benadrukken."

Vooraf het 'wachtproces' moet anders. "Je kunt het wachten veraangenamen door mensen die een afspraak hebben gemaakt, vooraf telefonisch te vragen wat de opticien voor ze kan betekenen. Daardoor verkort je de bezoektijd en hoeft een andere klant minder lang te wachten." Ook zouden klanten via hun mobiel een afspraak moeten kunnen maken, zegt Van den Nieuwenhof.