

IKEA versnelt e-commerceplannen door crisis

29-04-2020 16:07



Door de sluiting van de winkels heeft IKEA de afgelopen weken forse stappen gezet op online gebied. “We hebben *learnings* verzameld waar we anders jaren over zouden doen”, zegt country retail manager Paul de Jong tegenover [RetailTrends](#).

IKEA sloot zijn Nederlandse winkels op 17 maart. In de 48 uur die volgden zijn de woonwarenhuizen veranderd in kleine dc’s, zegt De Jong. Personeel bleek daarin flexibeler dan verwacht en IKEA overtrof zijn digitale verwachtingen. “Je bepaalt je limiet normaal gesproken op basis van je ervaring”, legt De Jong uit. “Onze ervaring ligt vooral in cash & carry. Nu hebben we geleerd dat we onze oppervlakte ook heel anders kunnen inzetten.”

De Nederlandse winkels van IKEA zijn sinds dinsdag weer open. Maar voor de meubelketen staat vast dat de tijdelijke noodsituatie leidt tot een structureel andere manier van werken. Een nieuw normaal, zoals De Jong het noemt, met een andere balans tussen winkel en e-commerce. “Ook nu de winkels weer open zijn voor klanten willen we zestig procent van alle online orders vanuit de winkel blijven verwerken. Dat is ongekend. Al die ontwikkelingen gaan veel sneller nu.”

Met e-commerce ving IKEA de afgelopen periode ongeveer de helft van de gemiste winkelomzet op. “Maar je kunt het ook omdraaien, we missen ook vijftig procent”, nuanceert De Jong. “Dat is nog steeds dramatisch en dat doet ons ook pijn.”

Lees op RetailTrends meer over [hoe IKEA van de nood een deugd maakt](#).