

Leen Bakker start met eigen bezorgdienst

08-10-2020 15:16



Woonwinkel Leen Bakker is gestart met het bezorgen van zijn meubels via een eigen service. De bezorgdienst opereert onder de naam 'Last Smile'.

De bezorgservice is het gevolg van een test die Leen Bakker in 2019 draaide. Bij de test leverde de retailer volume-orders zoals banken en laminaat thuis af bij de klant. Die service resulteerde in een hogere klanttevredenheid dan wanneer dit door een externe bezorgdienst gedaan werd.

Door de meubels zelf te bezorgen, zegt Leen Bakker meer controle te hebben over het bezorgproces. De levering is daardoor kwalitatief van betere aard. Om die standaard te kunnen vasthouden, worden bezorgers intern opgeleid. Bij die training staat productkennis en klantcontact voorop.

"De verwachting is dat de online-omzet en volumes de komende jaren verder zullen toenemen", aldus de retailer. Daar hoort naar eigen zeggen ook het juiste servicelevel bij.