

KPN rolt nieuw winkelconcept volgend jaar verder uit

12-11-2020 15:05



KPN rolt zijn nieuwe winkelconcept in 2021 verder uit. Dat vertelt EVP retail Geertje Spanjaard in een interview met RetailTrends. Op dit moment zijn vier KPN-winkels ingericht volgens de nieuwe formule.

Dit jaar volgen nog twee van de in totaal 106 filialen van het telecombedrijf. “Het is de bedoeling om de nieuwe formule volgend jaar verder uit te rollen”, aldus Spanjaard. “We zijn de nieuwe winkels nu goed aan het evalueren en kijken naar eventuele verbeterpunten.”

Na vijf jaar vond KPN het tijd voor een nieuw winkelconcept, waarbij de focus meer ligt op de fysieke producten en waar ‘online en offline meer samenkomen’. “Het concept sluit beter aan op de beweging die de klant maakt: van online oriënteren naar de fysieke winkel – en daarna soms weer terug naar online, om een product te bestellen”, zegt de EPV retail. “Dat is een van de belangrijkste verbeteringen.” Daarnaast zijn de winkels warmer en toegankelijker ingericht. Aan RetailTrends vertelt Spanjaard meer over de nieuwe winkels en de impact van de coronacrisis op KPN’s retailstrategie. [Lees het hele interview hier.](#)