

Jumbo: 'Winkelen wordt persoonlijker'

20-11-2020 15:59



Net als bij veel andere retailers wordt ook bij Jumbo winkelen in de toekomst steeds persoonlijker. Dat vertelt Anneke Keller, hoofd van de Jumbo Tech Campus, in gesprek met RetailTrends.

"Ik geloof er erg in dat we kortcyclisch kunnen *developen*", antwoordt ze, gevraagd naar de ontwikkelingen in de fysieke winkels voor de komende jaren. "We zien dat we dat straks nodig hebben omdat we rondom data gaan organiseren." Een grote trend in de IT-markt, aldus Keller. "En dat zal dus ook voor Jumbo gaan gelden."

Zo heeft de supermarktketen vorig jaar een loyaltyprogramma uitgerold. "Dingen worden persoonlijker, het gemak wordt groter." Online en offline gaan ook bij Jumbo 'heel erg *blurren*', vertelt het hoofd van de Tech Campus. "Het is niet óf fysiek winkelen óf online winkelen. Nee, het is dezelfde klant. Die bijvoorbeeld op zijn app een boodschappenlijstje maakt en die in winkel gebruikt. Of die in de winkel loopt en denkt: ik heb geen zin om het zelf naar huis te tillen, ik bestel toch online."

De leidende omnichannelretailer van Nederland worden: dat is de ambitie van Jumbo en reden voor de oprichting van de Tech Campus drie jaar geleden. Hoe is de innovatie georganiseerd en tot welke resultaten leidt dat? [Lees het hele interview met Anneke Keller hier.](#)