Winkelmedewerkers als online-koeriers?

28-09-2020 08:00



MIX meldde al eerder dat Hornbach in Nederland werkt aan een online-DC voor de voorraad en logistiek van de e-commerce. Voor de toekomst van online-omzet noemde Hornbach-directeur Evert de Goede eerder in een interview al 20 tot 25%. "Wij gaan in ieder geval meer doen", lacht hij.

Maar Hornbach experimenteert in Duitsland ook met de last-mile, bezorging vanuit de winkel, door winkelpersoneel. Twinklemagazine pakte onlangs in de Duitse pers op dat Hornbach zo'n bezorgmodel testte.

Online groei, winkels dicht, medewerkers koerieren

Eén en één was twee tijdens de Corona-maanden. Online-omzet steeg – ook in Duitsland – een deel van de Duitse winkels moest tijdelijk worden gesloten, waardoor medewerkers niet altijd konden werken. Dús zette Hornbach de medewerkers van de fysieke winkels in om online bestellingen te picken, in te pakken en te verzenden. Volgens Twinkle begon Hornbach in Oostenrijk met regionale leveringen door de winkelmedewerkers 'Zij leverden bestellingen bij onze klanten af. We hadden dit nog nooit eerder gedaan, maar door de coronapandemie konden we dit uittesten,' vertelt de Duitse woordvoerder.

In Nederland niet

In Nederland waren de winkels wel gewoon open en deed Hornbach geen thuisbezorging met winkelmedewerkers. Sterker nog, alle medewerkers waren hard nodig om de winkels 's avonds na sluitingstijd weer te vullen voor de volgende winkeldag en online orders te picken die de volgende dag afgehaald konden worden. Picken van online orders in de winkels was tot voor kort de standaard-procedure bij Hornbach, waarna thuisbezorging werd vervuld door externe partners. Thuisbezorging door winkelmedewerkers is volgens marketingmanager Maarten Post geen optie voor Hornbach in Nederland. 'We zien meer in het professionaliseren van de online orders door ze te centraliseren in ons nieuwe DC in Eindhoven, dan ze te decentraliseren in de winkels." Dat DC is in maart gestart, sindsdien operationeel maar nog niet op volle kracht. "We maken iedere dag efficiency-slagen en voegen wekelijks assortimenten toe aan het online-DC."

Voorbeeld Wal-Mart

Dat je winkelmedewerkers inzet voor de 'last-mile' is niet nieuw. We hoorden het Steven van Belleghem *al eens zeggen over Wal-Mart (zie* https://chainstoreage.com/operations/walmart-leverages-employees-last-mile-delivery-initiative*). Dat winkelmedewerkers na hun 'shift' onderweg naar huis pakketjes af zouden geven bij klanten thuis. Zo kan Wal-Mart zijn enorme winkelnetwerk en giga-personeelsbestand inzetten als kracht in de concurrentie met online-spelers die niet zo dicht bij de klant zitten. Klant blij met snelle bezorging, Winkelmedewerker blij met de 'extra buck' op de terugweg van zijn werk. En Wal-Mart blij met een concurrentievoordeel.*

Marc