

"Klantgericht en persoonlijk klantenstroom spreiden"

15-12-2020 16:36



"Laten we vooropstellen dat we ons niet willen en kunnen verzetten tegen de maatregelen. Het is volstrekt logisch dat dit zo gedaan wordt", zegt Bauhaus-directeur Herwin Oost in reactie op de lock-down van de bouwmarkten. "Wel is het natuurlijk jammer dat we hier in het eind van het jaar in verzeild zijn geraakt met zijn allen."

Onverwacht en onvoorzien, wél logisch

Toen de winkelsluitingen in Duitsland afgelopen zaterdag bekend werden, begon het Bauhaus Nederland ook snel te dagen en ging het ineens snel. "Aan de ene kant onverwacht en onvoorzien", zegt Oost. "En tegelijkertijd logisch. Onze winkels zijn dus ook dicht. Gelukkig [hebben we onze Bauhaus-webshop nét op orde](#) en hebben we stramienen goed ingevuld. Klangten die er voor kiezen om hun bestellingen af te halen in plaats van ze te laten bezorgen, bellen we persoonlijk om een tijdvak voor het afhalen af te stemmen. Zo willen we de klantenstroom maximaal spreiden. Dat vind ik echt heel belangrijk." De benadering van een méns met een fysiek planbord in plaats van een geautomatiseerd reserveringssysteem vindt hij veel persoonlijker en klantgerichter en werkt volgens Oost prima in het beheeren van de klantstroom.

"De klantenstroom maximaal spreiden. Dat vind ik echt heel belangrijk"

Flexibel met nieuwe processen

Vanochtend was het nog rustig in de winkels, al zet Bauhaus grote stappen in het aantal web-orders. "We zijn echter nét een paar dagen live. Dus ik kan moeilijk zeggen of die groei komt doordat klanten in de lock-down nieuwe kanalen zoeken of sowieso vanuit de groei van onze online zichtbaarheid." Oost is er trots op dat Bauhaus Nederland – toevallig nét op tijd - de webshop heeft weten te realiseren en ziet het als voordeel dat alle processen splinternieuw zijn. Met al onze mensen in de winkels kunnen we daar nu heel flexibel invulling aan geven."

Nu geen grensverkeer

Ook is Oost 'blij' dat de Duitse winkels ook dicht zijn. "Dat belet al dat grensverkeer dat we in onze vestigingen in Groningen, Hengelo en Venlo in het voorjaar wel zagen."

Redactie