

Gamma zet online slim in op de winkelvloer

20-09-2022 07:00



Dat zegt Intergamma's directeur cross-channel Anouk Beeren in een interview in MIX 2022-4. "We kijken goed hoe we klanten in de winkel op slimme manieren verder kunnen helpen met online oplossingen. Helemaal logisch als je bedenkt dat 83 tot 84% van onze bezoekers eerst online heeft gekeken voor ze bij ons in de winkel komen. Dat ROPO-effect (Research Online, Purchase Offline) is enorm. Als we repeterende vragen in de winkel met digitale oplossingen weg kunnen nemen, dan hebben klanten meer regie op de winkelvloer en kunnen onze medewerkers zich toelagen op de relevante vraagstukken. Daarom kijken we nu naar mogelijkheden om het schappenplan van de winkels te ontsluiten in de app. De meest gestelde vraag is immers waar klanten bepaalde producten kunnen vinden. Als medewerkers de tijd krijgen om met de klus van de klant mee te denken, dan kun je de klanttevredenheid echt met de curve van een hockeystick omhoog zien gaan."

Dit is een passage uit [een compleet interview met Intergamma's directeur cross-channel Anouk Beeren in MIX 2022-4](#).

Redactie