

Welkoop 100x live

22-02-2016 09:50



Binnen een jaar ontwikkelde en implementeerde [Welkoop](#) een [complete omnichannel-strategie](#). Hoewel pure players inmiddels meer dan 10% van de markten in dier en tuin beheersen, leed Welkoops winkelomzet daar niet onder. Integendeel, de omzet groeide nog steeds. Directeur Paul Burger ziet de online markt in die specialiteiten van Welkoop groeien en daarom wil hij zich daarin mengen. Niet alleen vanuit verdediging, maar vooral ook omdat hij kansen ziet voor Welkoop. "We hebben meer dan 500.000 trouwen klanten vanuit ons specialisme op dier en tuin. Meer dan eens werden we verkozen tot beste winkelformule in die segmenten. Erkenning die we kregen vanwege onze lokale binding en diepgaande kennis en advies." Die troeven zet de keten nu ook online in, in een omnichannel-aanpak waarin de winkel een belangrijke rol houdt.

Winkels picken orders voor afhaalklanten

Klanten kunnen producten bestellen en vanuit een centraal magazijn in Friesland thuisbezorgd krijgen. Ze kunnen hun bestelling ook ophalen in een winkel naar keuze. In dat geval wordt de order in die winkel gepicked. Dat vergt een feilloze voorraadbeheersing. Burger: "Als een klant bestelt en betaalt, verwacht hij het artikel ook op te kunnen halen. Zoniet, dan faalt je hard." Zulke voorraadbeheersing is dan ook een keiharde eis

voor deelnemende winkels. Net als het ondertekenen van de commerciële voorwaarden voor e-commerce en het trainen van tenminste 3 medewerkers in een e-training op gebied van e-commerce.

100 winkels online, rest volgt

Ongeveer 100 winkels zijn nu zo ver en schakelen vandaag de webshop live. Burger verwacht dat de rest van de winkels snel volgt. "Iedereen ziet het belang er van in en is er enthousiast over."

We spraken met Paul Burger en e-commerce manager Johan van de Werken ook over hoe Welkoop dit traject opzette, hoe deze operatie zich verhoudt tot de voorgenomen verkoop van Welkoop, welke hickups ze hadden met franchisenemers, wat het kost en wat het oplevert. Dat lees je in een compleet interview in MIX 2016-2.

Paul Burger spreekt trouwens ook over dit onderwerp op [MIX' Nationale DHZ Sessie](#) van 16 maart.

Marc Nelissen