

Winkelketen Bruna gaat voor multichannel

20-08-2013 09:08

Multichannel is niet nieuw in retailkringen, maar volgens algemeen directeur van Bruna Peter Brouwer is de invulling bepalend voor het succes. "De tijd dat een winkel het goed deed als je die tussen 9 en 18 uur open deed is echt voorbij. Als merk moet je zorgen dat de klant je voortdurend op zijn netvlies heeft. Voor een inspirerende 24/7 ervaring zijn de fysieke winkels cruciaal. Daarnaast moet deze ervaring worden aangevuld met een digitale omgeving welke perfect aansluit bij en ook toepasbaar is in de winkel. Wij willen verrassen en inspireren en gelijktijdig meegaan met de belangrijkste ontwikkelingen op multichannel-gebied. Hoe je dat doet, maakt het verschil. Daar gaan wij uniek in worden."

Het koopgedrag van de klant verandert snel en wordt in zekere zin moeilijker voorspelbaar, zeker in de huidige lastige economische tijd. Bruna gelooft dat alleen een scherpe en heldere visie op de langere termijn helpt om ook de juiste stappen op de korte termijn te kunnen zetten. "Je moet een stip aan de horizon zetten, en daar naar toe gaan. De koers niet laten bepalen door de waan van de dag. Deze tijd vraagt dat je kunt schakelen op korte en op lange termijn en dat kunnen wij," licht Peter Brouwer toe.