

Loyale klant kiest ook online voor de lokale boekhandel

13-11-2020 08:49



In de eerste coronagolf zag boekensite Libris.nl, vertegenwoordiger van meer dan 180 zelfstandige boekhandels, het aantal bezorgbestellingen verviervoudigen. En ook het aantal afhaalbestellingen verdubbelde. Hierdoor werd het verlies van aankopen in de winkelstraat voor een groot gedeelte goedge maakt. Maar belangrijker; consumenten die niet meer in de boekhandel kwamen, bleven ook online de boekhandel trouw.

Lezen zit momenteel in de lift. Door de coronamaatregelen grijpen mensen steeds vaker naar een boek. Die door dezelfde maatregelen ook vaker online wordt aangeschaft. Hoewel boekhandels de afgelopen maanden open mochten blijven, bleef het bij veel boekhandels rustig op de winkelvloer. Met uitzondering van de boekverkopers die hun dag besteden aan het inpakken van bestellingen.

“Het is goed om te zien dat consumenten ook online loyaal blijven aan hun lokale boekhandel.” zegt Caroline Damwijk, directeur van Libris Blz., de organisatie achter Libris.nl. “Veel van de bestellingen via Libris.nl worden door de lokale boekhandel afgehandeld. Klanten waren dan ook verrast dat de boeken vaak thuisgebracht werden door dezelfde mensen die ze van de winkelvoer kennen.”

Loyaliteit moet echter wel van twee kanten komen, realiseert Damwijk zich. “De wensen omtrent dienstverlening van een winkel zijn online anders dan in de fysieke winkel. Daarom focussen wij ons op de punten die we als fysieke boekhandels kunnen toevoegen aan de geldende verwachtingen omtrent online

shoppen. De meeste bestellingen leveren we binnen een dag, bezorgen doen we gratis en door de wet op de vaste boekenprijs kosten boeken overal hetzelfde. Het verschil zit 'm in de mensen, de locatie en de voorraad.”

Libris.nl toont in de webshop de voorraad van vaak duizenden boeken per boekhandel. Daardoor kan een bezoeker een bestelling direct afhalen. Mooi en met zorg verpakt. “We zien dat consumenten waarde hechten aan het cadeaupapier en de wijze van inpakken door de boekhandel. Vaak heeft de klant het boek liever mooi verzorgd dan snel bezorgd. Daarom bieden we nu ook via Libris.nl de mogelijkheid om de bestelling geheel te laten inpakken, met naamsticker en persoonlijke boodschap. Vóór een afgesproken datum brengen we het gehele pakket bij de klanten thuis.”

Na klantonderzoek is onlangs de ‘Geen haast’-knop aan libris.nl toegevoegd. Met deze knop kan een klant er voor kiezen om een bestelling niet via het centraal logistiek centrum te laten verlopen, maar via de lokale boekhandel. Op deze wijze zijn de kosten lager en is de bezorging groener.

Naast bovenstaande verbeteringen heeft Libris.nl nog een aantal functionaliteiten toegevoegd om de klant beter van dienst te zijn. Zo is het niet nodig om een volledig account aan te maken voor bezorg- en afhaalbestellingen, kunnen afhaalbestellingen vooraf of in de winkel worden betaald en kan men op titelniveau de gecombineerde voorraad van de aangesloten boekhandels doorzoeken.

Caroline Damwijk; “Met de feestdagen in het vooruitzicht is het fijn te weten we dat de klant ook ons online weet te vinden. Door uit te gaan van de eigen kracht en deze te vertalen naar Libris.nl hebben we de klant getoond dat ook in deze ongekende tijden de lokale boekhandel de beste plek is voor een boek.”

Frank Veerkamp