

Online aankopen groeit, winkel blijft onmisbaar

Expert online én in de winkel vertrouwd en dichtbij

Steeds vaker worden aankopen online gedaan. Vorig jaar winkelden bijna 10 miljoen Nederlanders op internet. De meerderheid van de e-shoppers koopt uitsluitend nieuwe producten. Expert speelt daar al jarenlang op in met een gebruiksvriendelijke website met webshop, waarop het aantal kopers maandelijks toeneemt.



De tijd dat de website een aanvulling vormde voor de winkel ligt definitief in het verleden, aldus Expert-ondernemer Alex Lambert. Anno 2014 zijn de rollen omgedraaid en is de winkel het verlengde van de website. „Zeker de kleinere, huishoudelijke apparaten lenen zich heel goed om online te bestellen. Maar ook worden steeds vaker grotere apparaten als een wasmachine of een stofzuiger online aangeschaft. Want de website is niet alleen een etalage, je kunt er ook veel advies- en productinformatie vinden.”

Vertrouwd

„Stel, je bent op zoek naar een wasmachine. Door het beantwoorden van een aantal vragen in de Expert Adviestool kom je terecht bij wasmachines die passen bij jouw wensen. Je kunt je aankoop doen via de webshop en wij zorgen ervoor dat de wasmachine binnen korte tijd keurig en gratis wordt bezorgd.” Online een product reserveren behoort ook tot de mogelijkheden. „Je kunt dan aangeven dat je graag gebeld wilt worden door Expert. Prettig voor mensen die bijvoorbeeld wat meer productinformatie willen, niet helemaal zeker zijn van hun keuze of niet van tevoren

willen betalen. Met deze service maakt Expert zijn motto helemaal waar: vertrouwd én dichtbij.”

Persoonlijk

Er is altijd even telefonisch contact na een online aankoop, vertelt Lambert. „Zo gauw er in de regio Barneveld een aankoop is gedaan krijgen wij een seintje en bellen we er dezelfde (werk)dag even achteraan. Natuurlijk om te overleggen wat de beste tijd is om te bezorgen, maar ook om even persoonlijk contact te hebben. Want dat is en blijft het allerbelangrijkste.”

Uiteraard is met de groei van online aankopen de winkel niet overbodig geworden, geeft Lambert aan. „Het aanschaffen van sommige producten, zoals bijvoorbeeld een koffieapparaat, gaat gepaard met gevoel en emoties. Look en feel is dan heel belangrijk. Koffie moet je proeven, ervaren. Je wilt er goede informatie en advies bij. Hetzelfde geldt in veel gevallen bij de aanschaf van een televisie. Dat doen veel klanten toch graag nog in onze winkel. En dat is ook de toegevoegde waarde: alle producten staan demonstratieklaar. Daar kan geen webshop tegenop.”

Servicedienst

Wie een bestelling heeft gedaan of een reparatieverzoek indient, krijgt te maken met de servicedienst van Expert. De twee vaste monteurs doen al jarenlang trouwe dienst in Barneveld en omgeving, vertelt Lambert. Zij zijn specialist in het bezorgen, installeren en repareren van Expert-producten. „Service staat zeer hoog in het vaandel bij Expert en onze monteurs doen er alles aan om het klanten zo gemakkelijk mogelijk te maken. Wasmachine stuk? Vaatwasser defect? Binnen twee werkdagen willen we het opgelost hebben. En lukt dat niet, dan is het mogelijk om gebruik te maken van een leenmachine. En bezorgen is bij Expert nog echt bezorgen: niet alleen maar op de stoep zetten, maar ook de mogelijkheid om het apparaat netjes te laten installeren. Het zijn zaken die door klanten enorm worden gewaardeerd.”

Expert
Langstraat 65 in Barneveld
0342 493 822
barneveld@expert.nl
www.expert.nl/barneveld

„Alle producten staan demonstratieklaar. Daar kan geen webshop tegenop”

De toegevoegde waarde van de Expert-winkel: persoonlijk contact en alle producten staan demonstratieklaar.



De monteurs van Expert doen er alles aan om het klanten zo gemakkelijk mogelijk te maken.