

Waar koop je een knoop?

Ik koop alles online. Al jaren. Maar dan ook echt alles. De Albert brengt de boodschappen wekelijks in de keuken. Mijn overhemden worden op maat in Tunesië gemaakt. Batterijtje voor de sleutel van mijn auto? Morgen in huis. Schoenen koop ik ongepast met een druk op de knop. Zelfs mijn sokken en onderbroeken worden met de post thuis gebracht.

Ik ben groot fan van deze ontwikkeling. Ik ben er al lang achter dat de portokosten vele male lager zijn dan een uurtje parkeergeld en een paar liter brandstof om naar de winkel te rijden. Dat is nooit een issue. Dan nog het voordeel dat je nooit méér koopt dan je nodig hebt. En als bij de ene winkel de voorraad op is, is de volgende winkel met voorraad maar één klik verder in de Google-lijst.

De laatste jaren is het aantal online winkels enorm gegroeid. De drempel om te beginnen is niet hoog, voor een paar tientjes in de maand heb je een eigen winkel. Dat is nog eens wat anders dan een huurcontract voor minimaal vijf jaar wanneer je een fysieke winkel wilt beginnen. Voorraden in een online winkel zijn vaak al niet eens nodig. Met name ICT-apparatuur en boeken worden rechtstreeks vanuit de distributeur naar de klant gestuurd. Zit de winkel niet eens meer tussen. Dat is nog eens efficiëntie.

Het vertrouwen in online winkels is enorm gegroeid. Ons bedrijf, Backup-Connect, verkoopt alleen via internet. Een bestelformulier online en inlogcodes worden per e-mail toegestuurd. Daarna verdwijnt alle data in de cloud. Vroeger werden wij altijd 'gecontroleerd' door nieuwe klanten. Deze wilden toch wel weten of er wel echt mensen achter de dienst zitten. Meestal kregen we een 'controlevraag' via de e-mail of telefoon. Informatie die vaak op de homepagina van de website staat, maar het ging niet om het antwoord. Het was puur testen of en hoe snel (en tijdens kantooruren) er gereageerd wordt. Uiteindelijk willen klanten toch terug kunnen vallen op mensen als ze support nodig hebben. Daar is niets onmenselijks aan. Ook na meer dan tien jaar ons zelf bewezen te hebben, krijgen we nog steeds regelmatig deze 'controlevragen'. We ontvangen ze graag. We bewijzen graag keer op keer dat we ook fysiek bestaan en de beste support leveren.

De beste (web)winkels van tegenwoordig weten dan ook de ouderwetse winkelwensen te vertalen naar de hedendaagse. Webwinkels van Cool Blue (van o.a. laptopshop.nl) en Create2Fit (van o.a. barbequeshop.nl) hebben tegenwoordig fysieke servicepunten. Winkels van vroeger hebben tegenwoordig een webshop. De mooiste webwinkels vind ik die ook online aan de 'oude' waarden vast blijven houden. Schoenenwinkel Van den Assem (Assem.nl) levert niet de volgende dag. Zij geven aan eerst alle schoenen te controleren, zoals jij dat ook in de win-

'DE BESTE (WEB)WINKELS WETEN OUDERWETSE WINKELWENSEN TE VERTALEN NAAR DE HEDENDAAGSE'



kel zou doen. Pas als ze weten dat de kwaliteit perfect is, gaan ze versturen. Dat kan wel eens een dagje later zijn. Dit zijn winkels die het vol gaan houden. Niet concurreren op prijs (het kan altijd goedkoper), maar op kwaliteit. Hulde.

De 'downside' van mijn (en ons) internet-koopgedrag begint zich ook af te spiegelen. Laatst verloor ik een knoop van mijn broek. Het blijkt onmogelijk een goede knoop online te bestellen. Dan maar op pad. De winkels waar ik vroeger met mijn moeder langs ging als zij naaigarnituur nodig had, staan nu leeg. Webwinkels voor naaigarnituur staan in de kinderschoenen. Hier is het onmogelijk een goede knoop uit te zoeken. Uiteindelijk ben ik toch weer naar een fysieke winkel geweest: Oma's Hobbywinkel. Locatie: midden op een groot industrieterrein. Wel gratis parkeren, dat dan weer wel.



HILCO DE ROO, BACKUP-CONNECT

Hilco de Roo is Commercieel Directeur van Backup-Connect. Backup-Connect levert via zo'n 700 ict-bedrijven de online-backup aan het mkb in meer dan 20 landen.

www.backup-connect.nl