

Hubo: zet maar op de app

15-04-2021 09:10



Eind 2019 startte DGN retail, franchisegever van Hubo, met een WhatsApp pilot. Eén centraal telefoonnummer om advies van lokale Hubo vakmensen snel, direct en op afstand aan te kunnen bieden, via een makkelijke en veelgebruikte tool. En die pilot kwam goed van pas in deze coronatijden.

Ruim 130 Hubo's aangehaakt

Want inmiddels maken ruim 130 Hubo ondernemers gebruik van WhatsApp voor contact met hun klanten. DGN blijft het project verder uitrollen, zodat straks alle Hubo ondernemers van de tool gebruik kunnen maken. Klussers kunnen via een button op de website direct een WhatsApp gesprek beginnen. Er wordt dan gevraagd naar de naam en de locatie van de klusser, vervolgens wordt de klusser automatisch doorverbonden naar de Hubo vestiging bij hem of haar in de buurt.

Bedoeld als klushulp, nu ook besteltool

Desiree van den Hoogen, Online Marketeer bij DGN retail "Onze eerste insteek was om klushulp nog toegankelijker te maken, om zo dicht mogelijk bij de klant te komen en de drempel zo laag mogelijk te maken voor Hubo klanten. Als een klusser vastloopt met een klus, dan kunnen ze gemakkelijk de hulp en kennis van de Hubo vakman inroepen. Echter gedurende de coronacrisis zien we dat klanten ook steeds meer gebruikmaken van de WhatsApp tool om bestellingen door te geven. Inmiddels zitten we op zo'n 500 bestellingen per WhatsApp, per dag!"

Soms wel 60% van omzet via w'app

DGN zag na het uitbreken van corona begin 2020 direct een flinke toename in het aantal WhatsApp gesprekken. Sommige ondernemers halen op dit moment ruim 60% van hun omzet binnen via WhatsApp. Die winkels hebben inmiddels een personeelslid volledig op het bijhouden van de verzoeken via WhatsApp gezet.

Redactie