

De onstuitbare webshop en de stenen winkel

(Of: “Waarom zou je kansen laten liggen”)

Voelt u zich soms ook bezwaard als u online iets aanschaft wat u ook in de winkel op de hoek had kunnen kopen? Mij overkomt het regelmatig en ik vraag me dan elke keer weer af welke smoes heb ik nu weer om niet uit mijn (luie) stoel te komen? Met gezondheid kan dit niets te maken hebben, juist ‘uit die stoel’ zou je zeggen. Gaat het dan om het gemak dat we tot een online aankoop besluiten? Ik merk bij mij dat er een heel scala aan argumenten zijn. Het gezeur van verkopers “kan ik u ergens mee helpen?” beantwoord ik meestal met nee, ik kijk even wat rond. Hier ligt misschien wel de grootste kracht van het online shoppen. Op elk moment dat jijzelf kiest kun je in allerlei (online) winkels terecht om producten, kwaliteiten (niet altijd) en vooral ook prijzen vergelijken. Als ik thuis aan het klussen ben en een oplossing voor een probleem zoek ervaar ik dat als een uitkomst. Een beetje googelen en je hebt zo 23 zeer wijze adviezen die, als je geluk hebt elkaar niet al te zeer tegenspreken maar vooral niet een 1-op-1 kopie van elkaar zijn.

Hebt u daar ook zo’n hekel aan? Een raadgevende website die schaamteloos de tekst van een ander kaapt, zonder er zelf iets aan toe te voegen of verbeteren? Omdat bronvermelding ontbreekt kun je ook niet nagaan wie de bron van zo’n oplossing is om zo de kwaliteit van deze oplossing in te kunnen schatten.

Sommige media zijn hier ook erg sterk in, één soundbite die goed in het gehoor ligt en kopiëren maar, dit onder het mom van “als ons publiek dit bij ons het eerste leest denken zij dat wij goed ons werk doen”. Sommige maken het hierbij wel erg bont door er gelijk maar een aantal ‘alternatieve feiten’ aan toe te voegen, waarmee de rapen helemaal gaar zijn. Nou ja, moet u maar denken, roddel en achterklap is van alle tijden.....

Maar goed, heb je na door al die webshops heen geworsteld te hebben een (vermeende) oplossing voor jouw probleem gevonden, wat dan te doen, meteen bestellen?

Vaak krab ik me dan nog even achter de oren en besluit om toch maar een lokale bouwmarkt op te zoeken om daar mijn bedachte oplossing ‘live’ te aanschouwen. Vaak geen slechte actie omdat, bij mij in ieder geval, regelmatig weer blijkt dat ik toch iets over het hoofd heb gezien en daardoor tot een andere oplossing besluit. Een methode die al heel wat ellende bespaard heeft!

Het grappige is nu dat ik vorige week precies de andere weg gevolgd heb. Ik kende mijn oplossing, ik zocht een grasrand van 25cm hoog. U weet wel zo’n groen kunststof geribbelde rol waarmee je gras of andere stukjes tuin in bedwang kunt houden. Via de website had ik gezien dat Praxis deze in zijn assortiment had.

Dus, omdat ik toch nog naar een bouwmarkt wilde voor wat andere zaken, dan maar de Praxis dacht ik en die grasrand neem ik die gelijk even mee.

Tja en dan loop je tegen de fysieke beperking van een ‘stenen winkel’ aan. De winkelruimte is niet virtueel, maar gebonden aan afmetingen waardoor niet het volledige assortiment aanwezig is.

Zo ook mijn grasrand. Dan maar via de website besteld.

Bij het afronden van de bestelling werd mij een aantal keuzemogelijkheden geboden om het product te ontvangen. Naast de verschillende verzendmethoden kon het ook in een winkel opgehaald worden, tenminste dat dacht ik toen nog. Dus omdat ik tijdens mijn klusavonturen een frequent bouwmarkt bezoeker ben dacht ik “die vijf euro transportkosten bespaar ik me” en vulde het adres van de lokale Praxis in.

De reactie hierop deed mij diep in mijn stoel wegzakken: “Uw bestelling behoort niet tot het assortiment van het door U gekozen filiaal, selecteer een ander filiaal of kies voor verzending”.

In mijn naïviteit had ik verwacht dat mijn bestelling wel naar het door mij gewenste filiaal gezonden kon worden waar ik het dan op zou kunnen halen.

Met het echec van zowel de V&D als Blokker in gedachten kon ik me niet goed voorstellen dat een winkelonderneming zó een kans om de online én offline verkoop bij elkaar te brengen zomaar zou laten liggen.

Het effect?

Mijn grasrand is, naar alle tevredenheid, door Praxis bij mij bezorgd maar mijn daaropvolgende aanschaf, in dit geval een tube siliconen kit, is weer bij de bouwmarkt om de hoek gedaan.



Jan W. Veltman

Reageren? jan.w.veltman@technology2success.nl

