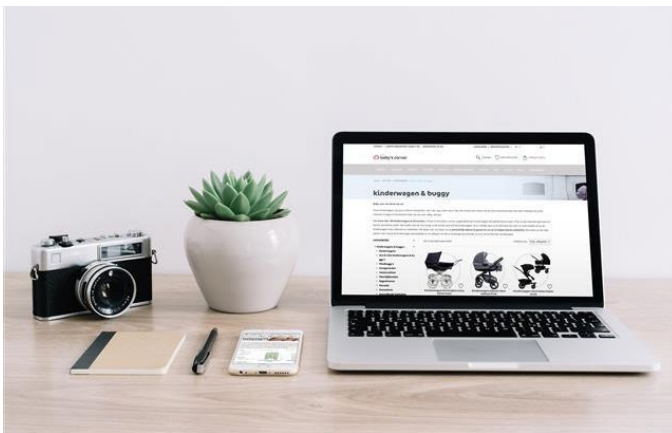


E-commerce

The baby's corner zet grote stappen in online retail met Combella-hosting



The baby's corner is op 20 jaar tijd uitgegroeid tot een totaalconcept voor mama, baby en kind. Vandaag zijn jonge ouders en hun vrienden meer dan ooit online. De stap naar een aantrekkelijk, divers en uitgebreid online-aanbod is evident en ingrijpend tegelijk. Combella geeft sinds 2015 mee vorm aan **de digitale transformatie van een klassiek retail-concept**.

The baby's corner webshopDe perfecte geboortelijst, die stel je samen bij the baby's corner. Kwaliteitsproducten voor baby's en (groot)ouders én persoonlijk advies gaan immers hand in hand. Toekomstige ouders worden wel eens overladen met allerhande goede raad. Ouders, vrienden en kennissen delen met de beste bedoelingen hun wijsheid, soms met meer overtuiging dan vakkennis. The baby's corner gelooft daarom in **persoonlijk advies en kwaliteitsproducten, offline én online**.

Bij the baby's corner werken mama's

Het team van the baby's corner bestaat vooral uit mama's, kortom: kenners met zeeën ervaring. Naast het rijke assortiment kan je dan ook bij hen terecht voor heel persoonlijk advies en daarvoor nemen ze



ook in alle rust de tijd! Een bezoekje aan the baby's corner, dat is op visite komen, ontvangen worden met open armen én een antwoord krijgen op al je vragen. Want deze wolk van een winkel is eigenlijk een permanente expo met alles voor baby, kind en mama.

Eén dak met alles eronder voor spruitjes van 0 tot 16 jaar en met maar liefst 60 kledingmerken, meer dan 25 merken kinderwagens, de ruimste keuze aan veilige, functionele en trendy merken babyartikelen, kleding voor mama, baby en kind, speelgoed en boekentassen. En dat op 2500 m² winkelplezier waar 20 specialistes je bijstaan met een grote glimlach.

“Kom gewoon eens op bezoek, want onze winkel, dat is een beleving. En dat zeggen we niet zomaar. Mijn superteam probeert elke dag weer het verschil te maken door de tijd te nemen voor jou, voor je kinderen, je kleinkinderen. Even een rustmoment, even echt zoeken naar wat je nodig hebt, welke kleur bij je past, welk product jouw leven mooier, makkelijker of prachtiger maken kan.” aldus zaakvoerder Sonia Pypaert.

Erg breed assortiment online beschikbaar

In 2014 koos the baby's corner resoluut om met de subbrands the mum's corner en the kid's corner de

winkelbeleving én het aanbod online aan te bieden – of het nu gaat om een cadeautje, een geboortelijst of kleding voor toekomstige mama, baby en kinderen.



“Na de rebranding in 2014 hebben we besloten om voluit te investeren in de digitale transformatie van ons winkelconcept. We spreken enkel nog van een winkel, online en offline zijn onlosmakelijk verbonden met mekaar. We hebben op dit moment 3 verkoopkanalen: de fysieke winkel, de geboortelijsten en de webshop. Alle kanalen versterken mekaar. De website mag niet louter een vitrine zijn met wat promoties. De klant wil keuze en een aantrekkelijke presentatie. Ouders gebruiken smartphone en desktop om hun keuze te verfijnen. Het aanbod in de webshop moet dus even uitgebreid zijn als in de winkel.”



“Online zijn we altijd open. We kozen voor een ICT-partner die ook op elk moment klaarstaat.”

Sonia Pypaert, founder & managing director



“De investering in een centraal ERP-systeem (enterprise resources planning) was de basis voor onze omnichannel-aanpak. De implementatie betekende een volledige upgrade van onze bedrijfsvoering, waarvan we nu de vruchten beginnen te plukken. Door één systeem te gebruiken voor alle bedrijfsprocessen van beheer van het artikelbestand, het stockbeheer, de prijzen en promoties,... kunnen we de winkel volwaardig uitbouwen. De customer journey kan overal starten en de webshop is de basis van onze communicatiestrategie. Klanten kunnen er inspiratie en waardevolle tips vinden in de spruitjesblog, cadeautjes kiezen het hele jaar door, een geboortelijst samenstellen en aanbieden aan vrienden en familie...”

Dag en nacht open dankzij Combell

“Geboortelijsten zijn een belangrijk deel van onze omzet. We willen hierin ‘top-of-mind’ zijn. Daarom bouwen we aan onze reputatie door onze merken, onze ruime keuze en onze expertise, maar ook door dag en nacht beschikbaar en bereikbaar te zijn. Dat vereist een foutloos parcours en feilloze ICT-systemen, die we vinden bij Combell.”

“Online zijn we altijd open. Onze doelgroep leeft, slaapt, werkt en surft immers op de meest onregelmatige tijdstippen. We kozen dus voor een ICT-partner die ook op elk moment klaar staat. De bereikbaarheid van Combell is top, zelfs op feestdagen.”



“We hebben één aanspreekpunt wanneer er iets hapert. In de praktijk is de betrouwbaarheid schitterend, en zo hoort het.”

“Al onze ICT-systemen staan bij Combell, van onze website en onze domeinnamen tot ons ERP-systeem. Zo hebben we één aanspreekpunt wanneer er iets hapert. In de praktijk is de betrouwbaarheid schitterend en zo hoort het. Ik wil mijn klanten helpen en daar mijn aandacht op richten. Jonge ouders zijn digital natives. Ze zijn druk, veeleisend en gevoelig voor details. Zij willen een correcte service, dus ik verwacht dat ook van mijn leveranciers.”



“Groei is een uitdaging voor je klantervaring. Wanneer je online verkoopt, mag je succes geen struikelblok worden.”

Groeiverhaal in een krimpende markt

In het najaar van 2018 werd de technische capaciteit van de webshop fors uitgebreid, om een aanhoudende groei op te vangen. “Groei is een uitdaging voor je klantervaring. Online groeien vraagt een permanente focus op klantenservice en dit betekent bereikbaarheid en beschikbaarheid. Dankzij Combell konden we snel reageren op de situatie. We kregen eerst een tijdelijke upgrade, en besloten samen uiteindelijk om van twee naar vier processoren te gaan.”

“De cijfers volgen. In 2018 zagen we een vertienvoudiging van onze omzet via de webshop, en een algemene omzetstijging die tegen de trend van de retailsector in gaat. In november 2018 kregen we nieuwe producten in ons portfolio, en dat werd gesmaakt. We hebben gekozen voor een eigen mix, met exclusieve merken, zonder het brede publiek af te schrikken. We kiezen verder voor duurzame en ecologische producten. Online is momenteel een forse investering, maar het is ook een investering in onze toekomst. Als the baby's corner op dit elan verder gaat, kan online zelfs een apart verhaal worden.”

Contacteer Combell



info@combell.com



www.combell.com



0800-8-5678

