



Groep 8

# UNLOCK

De missie van Unlock is het bieden van ultiem gemak en service voor werkende mensen die online kleding bestellen en tijdsdruk ervaren. Daarnaast speelt Unlock in op het retourprobleem van de webshops om zo een ultieme samenwerking te realiseren en zo gezamenlijk het proces van online bestellen voor alle partijen zo efficiënt mogelijk te maken. Unlock biedt de consumenten het ultieme gemak en service doordat zij het pakket kunnen ophalen wanneer zij willen, direct kunnen passen en eventueel retourneren. Als de online bestelde kleding bij Unlock bezorgd wordt, plaatsen wij deze in een locker. De klant kan het pakket vervolgens op een gewenst tijdstip binnen de openingstijden ophalen, passen en eventueel direct bij de retourbalie afgeven. Bij de retourbalie wordt het pakket gecontroleerd, opnieuw ingepakt en wordt er naar de retourreden gevraagd, welke gecommuniceerd wordt naar de webshop. Bij Unlock zijn verkoopmedewerkers aanwezig die eventuele twijfel bij de consument kunnen wegnemen door stylingadvies te geven en ook worden er reviews verzameld voor de webshops waar de pakketten vandaan komen. Wanneer het bestelde kledingstuk niet helemaal goed past, kan de consument ervoor kiezen om bij de tailor het kledingstuk, tegen een kleine vergoeding, te laten vermaken. Ook zijn er handige basic items in de winkel die de consument kan kopen, zoals basic shirts voor onder een overhemd en panty's. Unlock biedt de webshops controle, data, reviews en de consument een makkelijk retourbeleid/retourproces.

De controle verlaagt de kosten van de webshop voor de retourafhandeling, doordat we een gedeelte van deze retourafhandeling uit handen nemen. De data, reviews en het makkelijk kunnen retourneren verlagen de retouren op lange termijn. Onze visie is om op de lange termijn met ons concept Unlock een leidende positie in te nemen als het ultieme pick-up point waarbij voor zowel de webshops als de consumenten het beslis en retourproces wordt vergemakkelijkt en daarnaast ook het aantal retouren worden verminderd. Het concept is bedoeld voor werkende mensen die een tijdsprobleem ervaren in het dagelijks leven. We hebben als eerste locatie gekozen voor de Zuidas omdat dit een plek is waar veel mensen werken. De beoogde B2C doelgroep van Unlock zijn zowel mannen als vrouwen die werkzaam zijn op de Zuidas. Er is bekend dat er in 2017 44.000 werkende mensen waren op de Zuidas. Volgens onderzoek van het CBS naar online aankopen uit 2018 bestelt 78% van alle Nederlanders online. Dit zou betekenen dat er 34.320 mensen die werken op de Zuidas weleens online bestellen. Hiervan besteed 56% de online aankopen aan kleding of sportartikelen. Unlock is alleen gericht op kleding, dus resulteert dit in een potentiële doelgroep van 19.219 mensen. Verder is de B2B doelgroep Nederlandse fashion webshops die beschikken over een soepel retourbeleid waarbij de kosten van de retouren bij de webshop liggen in plaats van bij de consument. Ook moeten deze webshops zowel mannen als vrouwenkleding verkopen en last hebben van veel retouren.