

## **&#8216;Retailers moeten inspelen op consumenten&#8217;**

23-10-2007 00:00

Consumenten in een snel veranderende omgeving hechten steeds meer belang aan gezondheid en duurzaamheid. Retailers moeten hierop inspelen, zo luidt de conclusie uit het onderzoek Future Consumer, dat door consultantsbureau Capgemini is uitgevoerd.

Aan het onderzoek namen meer dan tweeduizend consumenten deel uit het Verenigd Koninkrijk, Frankrijk, Nederland en de Verenigde Staten. De overgrote meerderheid van de consumenten is op één of meerdere aspecten ontevreden over hun winkelomgeving. Van de ondervraagden vindt meer dan negentig procent dat zijn winkelomgeving binnen bepaalde retailsegmenten moet veranderen.

Retailers en producenten van consumentenproducten moeten beter inzicht hebben in de verwachtingen van consumenten. Daarnaast moeten ze inspelen op dominantier wordende thema's als gezondheid, wellness en betaalbare duurzaamheid. Bij deze thema's stelt het nieuwe 'consumentisme' en de wijze van verkrijging van producten en diensten nadrukkelijk eisen aan het aanbod.

"Uit het onderzoek blijkt dat de consumenten van vandaag in de driver seat zitten en zelf willen bepalen waar en hoe zij hun aankopen doen. Deze positie zal in de komende tijd alleen maar sterker worden", aldus Brian Girouard, algemeen directeur Consumer Products & Retail Practice van Capgemini.