

‘Retail laat kansen liggen op het web’

13-03-2008 00:00

In 2012 wordt twintig procent van de non food aankopen gedaan via internet, in 2015 vindt zelfs eenderde van de retailtrade online plaats. Dat voorspelt Cor Molenaar, hoogleraar e-marketing van de Erasmus Universiteit Rotterdam. "De meeste retailers doen nog te weinig met deze gegevens. Ze laten gigantisch veel kansen liggen op het web."

Retailers moeten zich volgens Molenaar veel harder achter de oren krabben dan nu wordt gedaan. "Neem een voorbeeld aan Albert Heijn, Bart Smit, HEMA en Selexyz. Zij spelen goed in op de huidige trends en het toenemende belang van internet." In 2012 voorziet Molenaar een cross over tussen fysiek en internet. "Dan zie ik tussen bricks en clicks convergentie ontstaan. Klassieke winkeliers zijn ook nu al aan het kijken hoe ze de internetfunctionaliteit in de winkel kunnen toepassen. Een voorbeeld van een retailer die daar goed mee bezig is, is Selexyz."

De traditionele retail moet volgens Molenaar gebruik maken van wat internet te bieden heeft, maar moet zich ook beter richten op de winkelvloer. "Kijk naar de belevingstrend: mensen willen voelen, zien, horen, ruiken. Waar kan dat nou beter dan in een winkel, waar de producten fysiek aanwezig zijn?", aldus Molenaar op een onlangs gehouden studiemiddag, georganiseerd door Detailhandelsplatform VEDIS.

"Tachtig procent van Nederland zit momenteel op internet. Veelal gaan consumenten, als ze een product willen kopen, eerst naar Google. Tikken ze bijvoorbeeld 'wasmachine' en het beoogde merk in en komen ze vaak uit op vergelijkingssites. Met de nodige kennis in het achterhoofd gaat de consument naar de winkel, want hij wil de wasmachine toch met eigen ogen zien", vertelt Molenaar. "Dan stapt de consument op een zaterdag de winkel binnen. En wat gebeurt er dan vaak? Hij wordt aangesproken door een zaterdaghulp die vaak niet de kennis in pacht heeft. Op dat moment ondermijn je als retailer je eigen toekomst, want de klant is er, wil het product zien, is mondiger dan ooit en wil graag specifiek advies, die deze dan niet krijgt. Speel daar op in", aldus Molenaar.