

'Consument shopt online door opdringerig winkelpersoneel'

04-09-2012 00:00

Consumenten winkelen graag op internet, zodat zij geen last hebben van opdringerig winkelpersoneel. Dat concludeert Cendris Monitor na een onderzoek naar winkelgedrag onder ruim vijfduizend panelleden van het consumentenpanel ConsuMeningen.

Opdringerig winkelpersoneel wordt gezien als de belangrijkste reden om een fysieke winkel niet binnen te lopen. Daarnaast winkelen consumenten graag op het internet door de flexibele tijden (61 procent), door het eenvoudig vergelijken van prijzen (53 procent), en het op voorraad hebben van producten (44 procent).

Drukke in offline winkels wordt ook gezien als een belangrijke reden om winkels te mijden, en online te winkelen. Het onderzoek maakt onderscheid tussen elf verschillende doelgroepen. "We zien dat betrokken senioren en multiculturele stadsbewoners vaker voor webwinkelen kiezen vanwege de goede klantenservice", aldus Marije van der Poel van Cendris. "Welgestelde gezinnen en emptynesters zien het snel in huis hebben van het product als belangrijkste drijfveer."

Toch zijn er ook redenen om niet te winkelen via internet. De helft van de respondenten geeft als grootste nadelen aan dat je een product niet kunt zien of aanraken en de hoge verzendkosten. Een derde van de ondervraagden ziet het niet makkelijk kunnen ruilen of terugbrengen van een product als bezwaar.

85 procent van de respondenten kocht het afgelopen jaar iets op het web. Een vijfde van hen deed dat vaker dan tien keer.