

Consument wil niet stiekem gevolgd worden

28-03-2014 00:00

Het merendeel van de Amerikaanse consumenten wil niet dat winkelketens hen onaangekondigd volgen via de mobiele telefoon. 77 procent zegt ongevraagde tracking in de winkel via de smartphone niet te accepteren. Dat blijkt uit onderzoek van OpinionLab onder 1042 Amerikaanse consumenten.

44 procent van de ondervraagden geeft aan een winkelketen te mijden, als ze weten dat ze daar gevolgd worden. De voornaamste zorg van consumenten is dat de gegevens bij retailers niet in goede handen zijn. 81 procent denkt dat retailers de gegevens niet privé en goed beveiligd opslaan.

Een kwart van de consumenten is helemaal tegen het volgen van de consument in de winkel. 64 procent zegt het toe te staan als retailers hen eerst vragen om deel te nemen. Twaalf procent vindt het voldoende als retailers bezoekers de optie bieden om niet langer gevolgd te worden.

Wanneer één van de favoriete winkelketens start met een trackingprogramma, zegt 38 procent daar voor open te staan. De belangrijkste reden is om geld te besparen via bijvoorbeeld kortingen (61 procent), gevolgd door gratis producten (53 procent). Twaalf procent geeft aan mee te willen doen om zo meer persoonlijke aandacht van een winkelmedewerker te kunnen krijgen.

De helft van de consumenten geeft aan dat retailers via tracking de wachttijden bij de kassa in kaart mogen brengen. Eenderde geeft aan dat het aankoopgedrag gevolgd mag worden. Dertien procent staat het toe dat retailers meten hoe vaak ze langs de winkel lopen.