

'Weinig retailers toekomstbestendig'

03-04-2014 00:00

Slechts een beperkt aantal retailers in Nederland is toekomstbestendig omdat ze onderscheidend zijn, veel traffic genereren en een goed online profiel hebben. Dat concludeert Q&A Research & Consultancy uit onderzoek naar meer dan twintig kwalitatieve en kwantitatieve aspecten van bijna tweehonderd retailers. Daarvoor zijn vorige maand onder meer ruim dertienduizend consumenten ondervraagd.

DEEN is volgens Q&A de meest toekomstbestendige retailer, omdat de supermarktketen het beste presteert op de drie onderzochte thema's. De top vijf van de opgestelde retail ranking bestaat verder uit IKEA, Kruidvat, Albert Heijn en ICI PARIS XL. Onderaan de lijst staan ketens als Wibra, Zeeman, Jamin, Expo, Kijkshop en New Yorker. Zij moeten zich volgens Q&A zorgen maken over hun toekomst.

Veertien procent van de retailers blijkt onmisbaar, terwijl voor twaalf procent van de retailers geldt dat hun afwezigheid niet als een probleem wordt ervaren. Minder dan één op de tien winkelketens slaagt er volgens de ondervraagden in om hen blij te maken. IKEA en Riviera Maison scoren het best op dit onderdeel. Bij dertig procent van de retailers verlaten klanten de winkel zonder glimlach. "Dat zijn winkels die niet onderscheidend zijn voor hun klanten en daardoor niet écht gemist worden", aldus research director John Terra.

Winkelketens onderscheiden zich het meest met hun assortiment, bereikbaarheid en klantvriendelijkheid. Op het gebied van beleving en deskundigheid blijven de onderscheidende prestaties echter achter, stelt het bureau. 'Terwijl dit juist de aspecten zijn waar klanten blij van worden en waarop fysieke retailers het verschil kunnen maken ten opzichte van elkaar en in het bijzonder ten opzichte van het online kanaal.' Een gebrek aan onderscheidend vermogen is volgens Q&A een belangrijke oorzaak voor de financiële gevolgen waar veel retailers mee geconfronteerd worden.

Veel retailers kampen verder met een gebrek aan loyale klanten. Voor tachtig procent van de retailers geldt dat het onwaarschijnlijk is dat klanten de eerstvolgende aankoop weer bij hen doen. 'Consumenten wisselen makkelijk van de ene naar de andere winkelketen. Slechts enkele retailers per branche weten klanten echt te binden', aldus Q&A.

Om omzet te behouden is een online aanwezigheid volgens het onderzoeksbureau essentieel, vooral voor spelers in de elektronica-, multimedia- en modebranche. Een kwart van de retailers in Nederland beschikt echter niet over een webwinkel. Veertig procent van de winkelketens biedt momenteel click & collect en bij eenderde is next day delivery mogelijk.

Retail ranking, top 25

RetailerBranche
1DEENSupermarkten2IKEAWonen3KruidvatDrogisterij4Albert HeijnSupermarkten5ICI PARIS XLParfumerie6ParadigitComputerspeciaalzaken7HunkemöllerLingerie & Ondermode8LidlSupermarkten9HoogvlietSupermarkten10DouglasParfumerie11NettoramaSupermarkten12Boni SupermarktSupermarkten13GAMMABouwmarkten14Miss EtamDamesmode15IKEAWarenhuis & Huishouden16Jan LindersSupermarkten17DobeyDierenspeciaalzaken18KeurslagerFoodspeciaalzaken19FaunalandDierenspeciaalzaken20Eye Wish OpticiensOptiek21LibrisBoeken22DirkSupermarkten23VomarSupermarkten24JumboSupermarkten25HornbachBouwmarkten