

'Twee op de drie showroomers haakt af'

15-04-2014 00:00

Bijna tweederde van de consumenten die zijn mobiel in fysieke winkels gebruikt, ziet daar af van zijn aankoop. 22 procent koopt het product online, terwijl een op de vijf consumenten het product in een andere winkel koopt. Nog eens twintig procent ziet helemaal af van de aankoop. Dat blijkt uit onderzoek van marketingbureau Tradedoubler onder 4500 Europese smartphonegebruikers, die minstens een keer per maand online winkelen.

In totaal maakt 44 procent van de consumenten gebruik van zijn smartphone in de winkel. Negentien procent van de consumenten koopt het product uiteindelijk in de fysieke winkel waar ze hun smartphone hebben geraadpleegd. Veel retailers met een fysieke aanwezigheid lukt het nog altijd niet om een naadloze en volledig geïntegreerde omnichannelervaring aan te bieden, stelt regiodirecteur Dan Cohen van Tradedoubler. "Daarom zijn zowel on- als offline concurrenten nog altijd in staat consumenten te beïnvloeden, zelfs als ze in de winkel zijn."

De smartphone wordt buitenhuis het meest gebruikt in horecagelegenheden (52 procent), gevolgd door op werk (49 procent) en tijdens het reizen (45 procent). Retailers kunnen deze consumenten volgens Tradedoubler bereiken door hen gepersonaliseerde e-mails en aanbiedingen te doen. Daarnaast zorgt een app of een voor de mobiel geoptimaliseerde website dat consumenten hun aankoop eenvoudig kunnen afronden.