

Fysieke retailers overtreffen online spelers op mobiel

11-08-2014 00:00

Britse retailers met een fysieke winkel hebben hun mobiele verkopen in het eerste halfjaar harder zien groeien dan online spelers. Waar de omzet van multichannel retailers met 79 procent toenam ten opzichte van vorig jaar, kwam de jaarlijkse groei van webwinkeliers uit op 59 procent. Dat blijkt uit onderzoek van branchevereniging IMRG en Capgemini.

De forse omzetgroei bij multichannel retailers wordt onder meer veroorzaakt door een hogere conversie, die met eenderde toenam. Pure online spelers zagen de conversie juist licht teruglopen.

Het verschil wordt verklaard door de investeringen in een mobiele websites, zegt chief information officer Tina Spooner van IMRG. "Zo'n driekwart van de multichannel verkopers beschikt nu over een voor mobiel geoptimaliseerde website, vergeleken met net iets meer dan de helft van de online en postorderbedrijven.

Het gemiddelde bestedingsbedrag ligt echter hoger bij webwinkeliers. Waar retailers met een fysieke aanwezigheid per online bestelling gemiddeld tachtig Britse pond vangen, geven consumenten bij etailers gemiddeld twee pond meer uit. Voor de online spelers is dat acht procent meer dan vorig jaar, tegen een stijging van vijf procent voor fysieke spelers.

De invloed van m-commerce voor de retailsector moet niet onderschat worden, stelt vice president Alex Smith-Bingham van Capgemini. Eenderde van alle online aankopen vinden volgens hem inmiddels plaats via smartphones en tablets. "Het lijkt erop dat de multichannel retailers, die hebben geïnvesteerd in hun mobiele platforms, meer mogelijkheden hebben dan hun online concurrenten. Mobiel is namelijk niet alleen een extra verkoopkanaal, maar het kan ook de betrokkenheid en fysieke verkopen stimuleren."