

Hoe shopt de omnichannel klant?

27-01-2015 12:25

Lieke van Delft onderzocht voor haar afstudeerscriptie aan TU Eindhoven het aankoopproces van omnichannel shoppers. Uit haar onderzoek blijkt dat per fase verschillen zijn in oriëntatie en koopgedrag, zowel online als offline. Daarbij heeft de huidige shopping center manager van Wereldhave ook de persoonlijke kenmerken van consumenten bekeken. Het winkelgedrag heeft ze doorvertaald naar de consumentensegmenten voor mode, dagelijkse boodschappen en persoonlijke verzorging.

Voor haar onderzoek ontving Van Delft de NRW-scriptieprijs van de Nederlandse Raad Winkelcentra. In deze video vertelt ze over de belangrijkste uitkomsten van haar onderzoek.