

Zes retailers vormen multichannel elite

01-08-2016 14:42



Apple, Bon Prix, Decathlon, H&M, Next en Zara behoren tot het summum op het gebied van multichannel retailing in Europa. Zij scoren statistisch gezien het beste van de vijfhonderd grootste online en multichannel retailers, die door InternetRetailing zijn onderzocht.

Alle retailers werden beoordeeld op zes dimensies: strategie en innovatie, klant, operatie en logistiek, merchandising, merkbetrokkenheid en mobiel en crosschannel. De zes eerder genoemde retailers worden door InternetRetailing de elite genoemd, gevolgd door leidende retailers als Amazon, IKEA, Media Markt en Zalando.

De eerste van oorsprong Nederlandse formules vinden we tussen plek 51 en 100: Albert Heijn, bol.com, C&A, HEMA en Hunkemöller. Een op de drie retailers in [IREU Top500](#) is in ons land actief, terwijl Nederland voor negen procent van de retailers de grootste markt is.

InternetRetailing onderzocht onder meer hoe snel de websites van de retailers zijn. De Tsjechische elektronica keten Alza deed het op dat gebied het best. Van alle landen scoorde Noorwegen het hoogst, gevolgd door respectievelijk Denemarken en Nederland.

Nederland moet verder alleen Duitsland voor zich laten als het land waar de standaard bezorgtijden het kortst zijn. In Duitsland duurt het gemiddeld vier werkdagen voordat een standaard bezorging bij de consument is.

Met 4,1 dagen is Nederland het enige land dat daarbij in de buurt komt. Duitsland is de meest competitieve markt als het om retouren gaat: de meeste retailers in dat land bieden gratis retourneren aan. Nederland staat achter Oostenrijk op de derde plaats.

Een speciale vermelding in het rapport is er voor bol.com, dat goed gewaardeerd wordt voor zijn zoekfunctie. Consumenten kunnen bij de Ahold-dochter beter dan ergens anders op een product zoeken en het resultaat vervolgens filteren op prijs en product.