

## Google: 'Mobiël heeft sleutelrol in toekomst retail'

04-08-2016 14:30



Succesvolle retailers zijn diegenen die er voor de consumenten zijn in iedere fase van hun koopproces. Mobile devices spelen daarbij een belangrijke rol, stelt Google in een onlangs gepubliceerd onderzoeksrapport.

De internetgigant verdeelt het koopproces van consumenten in 'micromomenten'. Dat zijn momenten waarop zij nog niet precies weten wat ze willen kopen, ze nog tussen enkele opties twijfelen of hun beslissing hebben genomen. Op al deze momenten moet een moderne retailer volgens Google kunnen inspelen.

Mobiele devices zijn voor de consument 'assistent en adviseur' van de hedendaagse consument, constateert Google. In elk van de micromomenten kan de smartphone tevoorschijn komen en een doorslaggevende invloed hebben, zowel in als buiten de winkel. Door een goede mobiele gebruikerservaring kunnen retailers hun conversie op al hun platforms verhogen.

Ook als de transactie uiteindelijk niet op een smartphone of tablet plaatsvindt, is mobiel van grote invloed, stelt Google. 64 cent van iedere in de Verenigde Staten uitgegeven dollar is volgens het onderzoek op de een of andere manier digitaal beïnvloed.

Op [RetailWatching](#) wordt uitgebreid stilgestaan bij de visie van Google op de toekomst van retail en de sleutelrol van mobiel.