

'Meer personeel gaat showrooming tegen'

01-05-2017 13:54



De kans dat consumenten producten die ze in de winkel gezien hebben online aanschaffen, daalt aanzienlijk als er meer verkoopmedewerkers rondlopen. Dat blijkt uit onderzoek van de Rijksuniversiteit Groningen.

Zogeheten 'showrooming' komt vaak voor, blijkt uit het onderzoek. De belangrijkste drijfveer om uiteindelijk online te bestellen is de verwachte kostenbesparing. Maar ook factoren als de verwachte slechte service in een fysieke winkel, zoals lang moeten wachten, spelen volgens de onderzoekers een sleutelrol.

De uitkomsten van het onderzoek bieden kansen aan fysieke retailers, stelt onderzoeker Peter Verhoef. Zij moeten volgens hem actiever worden in het benaderen van potentiële klanten. Extra verkooppersoneel in dienst nemen is daarbij het belangrijkste. "Dat heeft meer resultaat dan extra verkooptraining voor het huidige personeel", aldus Verhoef. De kwaliteit van een medewerker heeft volgens het onderzoek geen significante invloed op showroomen.

Verhoef onderzocht met medeonderzoekers Sonja Gensler en Scott Neslin 550 Amerikaanse consumenten. De kans op showrooming kan volgens hen met ruim een kwart worden teruggedrongen als een winkelier erin slaagt de waargenomen beschikbaarheid van zijn personeel te verhogen.