‘Fysieke winkel relatief populair in Nederland’

23-05-2017 07:52



De voorkeur van Nederlandse consumenten voor online winkelen groeit langzamer dan in andere West-Europese landen. Waar in West-Europa vier op de tien consumenten een voorkeur geeft aan een webwinkel boven de winkelstraat, geldt dat in ons land voor een kwart. Dat blijkt uit het onderzoek Total Retail 2017 van PwC onder tweeduizend Nederlandse shoppers.

Het verschil tussen Nederland en andere West-Europese landen is volgens het onderzoek in drie jaar tijd groter geworden. Drie jaar terug gaf eveneens 27 procent van de Nederlandse consumenten de voorkeur aan online winkelen. In Duitsland, het Verenigd Koninkrijk en Frankrijk liepen de percentages juist met meerdere procentpunten op naar respectievelijk 41, 45 en 35 procent.

Nederlandse consumenten gebruiken hun mobiele telefoon verder relatief minder vaak om te winkelen. Waar in Duitsland, het Verenigd Koninkrijk en Frankrijk 39 procent van de consumenten er producten online mee opzoekt, doet in ons land 24 procent dat. Verder checkt zestien procent hier reviews over producten en retailers, tegenover 28 procent in de andere West-Europese landen.

Het zijn vrij logische resultaten, stelt retailexpert Shana Laurie de Hernandez van PwC. Nederland heeft volgens haar een hoge winkeldichtheid met â€˜veel keus in winkelstratenâ€™. Verder hecht het Nederlandse winkelpubliek verhoudingsgewijs meer waarde aan het advies van een verkoper, stelt zij.

Desondanks adviseert De Hernandez retailers hun e-commerce te intensiveren. Hoewel de groei in ons land achterloopt op andere landen, zal het aantal online consumenten en de frequentie waarmee ze aankopen doen stijgen. De bedrijfsvoering moet volgens haar zo ingericht worden dat ze sneller in kunnen spelen op de veranderende wensen van consumenten. â€œEr blijft plaats voor bakstenen, maar de status quo wordt doorbroken.â€

Uit het onderzoek van PwC blijkt dat consumenten in de winkelstraat het vaakst iets kopen bij Kruidvat. Action en HEMA maken de top drie compleet. Bol.com scoort online het best, zowel via tablets en pc als via mobiele apparaten.

Top twintig meest populaire retailers:



Purchases in physical stores		
Retailer	#	%
Kruidvat	1,749	87%
Action	1,438	72%
Hema	1,364	68%
Blokker	1,185	59%
Etos	1,065	53%
Ikea	890	45%
Xenos	832	42%
Zeeman	762	38%
Gamma	718	36%
Praxis	702	35%
Media Markt	693	35%
C&A	582	29%
H&M	526	26%
Primark	519	26%
Big Bazar	516	26%
Karwei	497	25%
Wibra	493	25%
Trekpleister	491	25%
DA drogist	426	21%
Van Haren	420	21%



Purchases Online: Tablet/PC		
Retailer	#	%
Bol.com	1,206	60%
Wehkamp	468	23%
Zalando	435	22%
Coolblue	408	20%
Hema	337	17%
Media Markt	306	15%
H&M	262	13%
Kruidvat	243	12%
Blokker	239	12%
Amazon	194	10%
Intertoys	183	9%
Bart Smit	167	8%
De Bijenkorf	155	8%
Van Haren	152	8%
Ikea	148	7%
Otto	143	7%
C&A	139	7%
Douglas	131	7%
Ici Paris XL	120	6%
Hunkemöller	109	5%



Purchases Online: Mobile		
Retailer	#	%
Bol.com	189	9%
H&M	87	4%
Wehkamp	85	4%
Zalando	82	4%
Coolblue	60	3%
Media Markt	60	3%
Hema	55	3%
Amazon	54	3%
Intertoys	52	3%
Kruidvat	47	2%
De Bijenkorf	47	2%
Hunkemöller	46	2%
Blokker	43	2%
Zara	43	2%
Ikea	42	2%
Leenbakker	41	2%
Bart Smit	41	2%
DIO drogist	40	2%
Beter Bed	40	2%
Ici Paris XL	39	2%

Number of store visits % of respondents that purchased in the last year