

‘AH en Media Markt het meest toekomstbestendig’

30-05-2017 07:16



Albert Heijn en Media Markt zijn de meest toekomstbestendige retailers van Nederland. Samen met ANWB, Coolblue, Douglas, IKEA en Kruidvat vormen zij de top van de [retail ranking 2017](#), waarvoor onderzoeksbureau Q&A ruim 4.800 consumenten heeft ondervraagd.

Toekomstbestendige retailers hebben volgens Q&A een goed online profiel, een onderscheidende winkel en het vermogen om veel traffic te genereren. ‘Albert Heijn is toekomstbestendig doordat zij veel traffic weten te genereren, onmisbaar zijn voor de klant en de klant erg blij van ze wordt’, aldus het bureau. Media Markt kan volgens het onderzoek nog verbeteren qua uitstraling en beleving.

De prestaties van winkelketens zitten in de lift, stelt Q&A verder. Zo is het aantal retailers dat niet in staat is klanten blij te maken in een jaar tijd gedaald van dertig naar achttien procent. Lush, Rituals, IKEA, Decathlon en Action scoren goed op ‘klantblijheid’, in tegenstelling tot retailers als Kwantum, Kijkshop en Trekpleister.

Van bijna een op de tien retailers in Nederland is de toekomst volgens Q&A onzeker omdat hun afwezigheid niet als een probleem wordt ervaren. Dat zijn er minder dan vorig jaar, toen consumenten nog aangaven dertien procent van de winkelketens niet te missen. Action, Albert Heijn, Wereldwinkel en Kruidvat worden als onmisbaar bestempeld, terwijl Perry Sport en Kwantum niet zo snel gemist zullen worden.

Uit het onderzoek blijkt verder dat 86 procent van de 173 onderzochte retailers een webshop heeft. Retailers

als Action en Primark behoren daar niet toe en voldoen daarmee volgens Q&A niet aan de verwachting van een toenemend aandeel van hun klanten. Inmiddels wil 32 procent van de klanten online bestellen bij Action en zestig procent bij Primark.