

'Bol.com blijft Action voor als meest geliefde retailer'

14-02-2018 09:18



Bol.com wordt door Nederlandse consumenten het vaakst genoemd als meest geliefde winkel. Waar vorig jaar ruim een kwart nog zijn voorkeur uitsprak voor de webwinkel, is dat nu nog zestien procent. Dat blijkt uit onderzoek van Q&A onder dertienhonderd respondenten.

Bol.com eindigt een plaats boven Action, dat nieuw de top vijf is binnengekomen. Bol.com wordt vooral genoemd om het aanbod, de snelle levering en het winkelgemak, terwijl Action populair is vanwege het prijsniveau en het aanbod. Albert Heijn, HEMA en MediaMarkt completeren de top vijf, waar Coolblue en Zalando ten opzichte van vorig jaar juist uit zijn verdwenen.

Bol.com is vooral populair onder mannen en 18- tot 29-jarigen. Ook vrouwen hebben bol.com het vaakst als meest geliefde winkel en noemen daarnaast relatief vaak de Bijenkorf, IKEA en H&M. Onder zestigplussers is Albert Heijn net wat geliefder dan bol.com.

Meer consumenten geven volgens het onderzoeksbureau aan 'van geen enkele winkel te houden'. Twintig procent heeft geen meest geliefde winkel, terwijl vorig jaar dertien procent dit antwoord gaf. Acties en aanbiedingen (31 procent), de prijs-kwaliteitverhouding (26 procent) en klantvriendelijk personeel (negentien procent) zijn de belangrijkste eigenschappen om van een retailer te houden.