

'Meer dan helft retailverkoop straks digitaal beïnvloed'

05-03-2018 15:50



Van alle Europese detailhandelsverkoop zijn in 2021 bij 55 procent 'digitale touchpoints' betrokken. In het grootste deel daarvan gaat het om winkerverkoop die voorafgaand digitaal zijn beïnvloed, schrijft Forrester Research in een voorspelling over de Europese retailmarkt voor de komende drie jaar.

De totale digitaal beïnvloede retailomzet in de Europese Unie komt volgens Forrester uit op één biljoen euro in 2021. Bij zeventien procent daarvan gaat het om daadwerkelijke onlineverkoop en bij 38 procent om digitaal beïnvloede fysieke aankopen. Mobiel speelt daarbij een grote rol, aangezien bijna zestig procent van de smartphone-eigenaren in Europa's grootste markten hun telefoon vooraf voor research gebruikt. Retailers moeten daarom blijven investeren in hun mobiele aanbod om de groeiende invloed bij te benen, stelt de onderzoeker.

In West-Europa zullen de onlineverkoop de komende jaren met gemiddeld 11,9 procent per jaar blijven groeien. Daarmee is e-commerce in 2021 goed voor 21 procent van de non-foodverkoop. Hoewel boodschappen een van de snelst groeiende categorieën is, zal slechts 4,5 procent daarvan over drie jaar online worden gekocht. Forrester noemt Nederland als één van de voorlopers in online boodschappen, met vorig jaar al een aandeel van vijf procent.