

Vijf mobiele obstakels en hoe je ze oplost

05-09-2018 12:23



We scrollen en swipen de hele dag op onze smartphone, maar shoppen? Ho maar. Dat ligt vooral aan de beperkte mogelijkheden, stelt conversie-expert Jurjen Jongejan in het zomernummer van RetailTrends. “Mobiel converteert niet, omdat we slechte websites maken.” Hoog tijd om in actie te komen, want de consument wil steeds vaker vanuit zijn broekzak kopen.

In consumentenonderzoek van GfK, waarvoor ruim vijfduizend Nederlanders zijn ondervraagd, geeft 47 procent aan zijn mobiele telefoon te gebruiken om te winkelen. Vooral jongeren deinzen er niet voor terug: zeventig procent van de 15- tot 35-jarigen shopt mobiel. Meer dan de helft van deze leeftijdsgroep verwacht binnen vijf jaar het grootste deel van zijn onlineaankopen vanuit zijn broekzak te doen. Het gemiddelde over alle Nederlandse consumenten ligt op 36 procent.

Online marketingdirecteur Jurjen Jongejan van e-commercebureau ISM eCompany verwacht dat de transitie nog wat sneller gaat. Webshops hebben over drie tot vier jaar nauwelijks meer verkeer via desktops, voorspelt hij op basis van trends in de Verenigde Staten en data van eigen klanten. Zo zijn er volgens hem al webshops waar negentig procent van het verkeer afkomstig is van mobiel. “Dat zijn retailers met digital natives als doelgroep.”

GfK heeft de consumenten ook gevraagd waarom ze afhaken bij het winkelen op hun smartphone. Dit zijn vijf belangrijke redenen, inclusief aanbevelingen en A/B-testsuggesties van de expertgroep Revenue Optimization

van ShoppingTomorrow, waar Jongejan voorzitter van is.

1. Productbeeld is te klein/onduidelijk (41 procent)

- Laat grotere foto's zien
- Laat duidelijk zien dat er meerdere productfoto's zijn en dat je kunt swipen
- Maak zoomen mogelijk en geef die optie duidelijk aan

2. Mijn gegevens op mobiel invoeren is onhandig (38 procent)

- Toon alleen de benodigde invoervelden
- Maak de invoervelden groot genoeg voor je vinger en goed leesbaar
- Laat het juiste toetsenbord zien op mobiel, dus bij het invoeren van een telefoonnummer het numerieke toetsenbord
- Maak een account aanmaken niet verplicht

3. Browsen/surfen op mobiele sites is onhandig (34 procent)

- Gebruik een postcode/huisnummer-tabel voor automatisch invullen van adres en plaats
- Gebruik tekst in combinatie met icoontjes voor navigatie en de belangrijkste taken
- Zet per paginatype veelgebruikte functionaliteiten in een sticky of fixed bottom-navigatie. Daar bevindt zich immers de duim
- Verbeter de functionaliteit om te kunnen filteren
- Verstop niet alle filters, laat ook duidelijk zien welke filters actief zijn

4. Zoekfuncties op mobiele websites werken niet optimaal (28 procent)

- Verbeter de zichtbaarheid van de zoekfunctie als deze veel wordt gebruikt en goed converteert
- Zorg voor relevante landingspagina's voor veelgebruikte zoektermen

5. De website moet te lang laden (23 procent)

- Verbeter de laadtijd van je mobiele webshop. Gebruik [deze website](#) voor concrete verbeterpunten

In het zomernummer van RetailTrends wordt uitgebreid ingegaan op de groei van m-commerce en het verhogen van de mobiele conversie. [Klik hier om het magazine digitaal te lezen](#). Nog geen member? [Klik hier voor meer informatie](#).