'Klant tast vaak mis in winkels'

25-09-2018 08:20



Zo’n 35 procent van de consumenten verlaat regelmatig tot vaak een winkel zonder geslaagd te zijn. Assortiment en personeel zijn daar de belangrijkste oorzaken voor, blijkt uit onderzoek van Q&A in samenwerking met AXI Retail Solutions.

Gemiddeld 78 procent van de consumenten die winkels bezoeken gaat wel eens weg zonder te slagen. Het komt het vaakst voor bij winkels die actief zijn in de sectoren wonen, mode en schoenen. Bij telecomwinkels en bouwmarkten gaan klanten het minst vaak zonder succes weg.

73 procent van de ondervraagden geeft aan dat het assortiment van winkels invloed heeft op het niet kunnen slagen bij winkels. Voor 67 procent van de consumenten is dat een bron van ergernis. Dat is vooral het geval in sectoren waarin consumenten met een duidelijk doel voor ogen een winkel bezoeken, zoals bouwmarkten, elektronica en sport. Een meerderheid van zeventig procent heeft begrip voor het feit dat winkels niet alles op voorraad kunnen hebben, maar tegelijkertijd verwacht 81 procent dan wel direct in de winkel te kunnen bestellen.

Naast het assortiment speelt het personeel een belangrijke rol als oorzaak voor het niet kunnen slagen bij winkels. Van de respondenten die het personeel als oorzaak noemen, geeft bijna veertig procent aan dat er te weinig winkelmedewerkers beschikbaar zijn. Vooral in de sectoren mode en wonen is dat het geval. Voor zeventig procent is niet of slecht geholpen worden een vorm van ergernis en voor 35 procent zelfs een

duidelijke tot grote ergernis. Die frustratie is het grootst bij elektronicazaken en woonwinkels.